

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PODNIKOHOSPODÁŘSKÁ

Úroveň právního vědomí spotřebitele o uplatnění svých práv
The Level of Consumers' Legal Awareness of the Exercise of their Rights

Student: Ondřej Grygar
Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Richard Bartes

Ostrava 2020

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra podnikohospodářská

Zadání bakalářské práce

Student:

Ondřej Grygar

Studijní program:

B6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

6208R020 Ekonomika podniku

Téma:

Úroveň právního vědomí spotřebitele o uplatnění svých práv
The Level of Consumers' Legal Awareness of the Exercise of their
Rights

Jazyk vypracování:

čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Vymezení základních pojmů
3. Právní úprava ochrany spotřebitele
4. Spotřebitelské smlouvy
5. Dotazníkové šetření
6. Vyhodnocení
7. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

ČERNÁ, Stanislava a kol. *Obchodní právo-podnikatel, podnikání, závazky s účastí podnikatele*. Praha: Wolters Kluwer, 2016. 736 s. ISBN 978-80-7552-333-4.

DOHNAL, J., M. GALVAS a J. OLIVA. *Obchodní smlouvy*. Praha: C. H. Beck, 2016. 232 s. ISBN 978-80-7400-489-6.

VÍTOVÁ, Blanka. *Zákon k ochraně spotřebitele*. Praha: Wolters Kluwer, 2016. 364 s. ISBN 978-80-7478-984-7.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

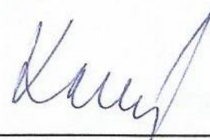
Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Richard Bartes**

Datum zadání: 22.11.2019

Datum odevzdání: 07.05.2020



doc. Ing. Jindra Peterková, Ph.D.
vedoucí katedry



doc. Ing. Lenka Kauerová, CSc.
proděkanka pro studium
na základě pověření k jednání č.j.
VSB/19/050319/9900 ze dne 24. 9. 2019

Prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci, včetně všech příloh, vypracoval samostatně.

V Olomouci dne 22. 4. 2020



.....

Ondřej Grygar

Poděkování:

Za konzultace při zpracování této práce a odborné vedení srdečně děkuji Mgr. Richardovi Bartesovi.

Obsah

1	Úvod.....	5
2	Právní úprava soukromoprávní ochrany spotřebitele	7
2.1	Úprava ochrany spotřebitele dle OZ	7
2.1.1	Spotřebitelský kodex	8
3	Vymezení základních pojmů	9
3.1	Spotřebitel.....	9
3.1.1	Podnikatel považován za spotřebitele a sporné praktické případy	10
3.2	Podnikatel	11
3.2.1	Rozšířená ochrana spotřebitele.....	12
3.3	Skutečná a zjevná povaha subjektů při obchodním styku.....	14
3.3.1	Vzorový příklad obchodního styku.....	15
4	Jednotlivá práva spotřebitele dle OZ.....	17
4.1	Informační povinnost prodávajícího	17
4.1.1	Porušení informační povinnosti	19
4.1.2	Nepřiměřené ujednání	20
4.1.3	Nejpříznivější výklad ve prospěch spotřebitele	21
5	Spotřebitelské smlouvy, smlouvy uzavírány distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory	23
5.1	Odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem	24
5.1.1	Vrácení peněžních prostředků.....	25
5.1.2	Odpovědnost spotřebitele za snížení hodnoty zboží	25
5.1.3	Zneužívání práva odstoupit od smlouvy	26
5.2	Přiměřenost smluvní pokuty ve smlouvách uzavíraných se spotřebitelem	26
5.2.1	Analýza přiměřenosti smluvní pokuty v judikatuře českých soudů	28

5.2.2	Moderace smluvní pokuty.....	30
5.2.3	Sjednání smluvní pokuty	31
6	Analýza dotazníkového šetření	32
6.1	Vyhodnocení dotazníků.....	34
6.1.1	Otázka č. 1	34
6.1.2	Otázka č. 2	36
6.1.3	Otázka č. 3	38
6.1.4	Otázka č. 4	40
6.1.5	Otázka č. 5	42
6.1.6	Otázka č. 6	44
6.1.7	Otázka č. 7	46
6.1.8	Otázka č. 8	47
6.1.9	Otázka č. 9	48
6.1.10	Otázka č. 10	49
6.2	Souhrnné vyhodnocení dotazníkového šetření formou testových otázek 49	
7	Závěr.....	51
	Seznam použité literatury.....	52
	Seznam zkratek	56
	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	
	Seznam příloh	
	Příloha č. 1	

1 Úvod

Každý z nás v běžném životě dennodenně uzavírá smlouvy, aniž bychom tušili či měli povědomí o tom, že došlo právě ke kontraktačnímu procesu. S ohledem na společenský vývoj a neustále rostoucím potřebám společnosti je nutné, aby osoby znaly svá práva, jelikož na rozmanitém trhu se osoba lehce stane dezorientovanou.

Není tajemstvím, že silnější strana z titulu svého postavení vědomě využívá legislativní nástroje, které jsou výhodnější pro ně, bez ohledu na práva slabší strany ve vzniklém závazkovém vztahu. S ohledem na zásadu *pacta sunt servanda*¹ by smluvní strany měly být nadmíru opatrné, a to z důvodu, že vzniklý závazek musí být naplněn. Platně uzavřenou a účinnou smlouvou jsou smluvní strany vázány a nemohou se svévolně rozhodnout nebýt účastníky vzniklého vztahu. Vzniklý závazek je možno změnit či zrušit dohodou stran nebo předestřeným zákonným důvodem. V současné době dochází čím dál častěji k uzavírání smluv pomocí internetu či telefonu, kdy přistoupíme na nevýhodné služby, a přitom si neuvědomujeme případné následky. Stejně je tomu tak s rostoucím trendem nakupování na různých slevových portálech – tato oblast je z pohledu ochrany spotřebitele velice komplikovaná, jelikož tuzemské právní předpisy tuto oblast nikterak neupravují.

Případně nedostatečná znalost občanů o svých právech a povinnostech může mít negativní vliv na jejich finance, kdy v krajních případech nedostatečná znalost svých práv vede k úpadku či nařízení exekuce. Na druhou stranu ochranu spotřebitele nelze pojímat jako obranu jeho neschopnosti či lehkomyšlnosti (rozsudek NS ze dne 29. 6. 2010, sp. zn. 23 Cdo 1201/2009).

Cílem mé práce je zpracovat problematiku ochrany se zaměřením na soukromoprávní úpravu ochrany spotřebitele. V první části práce se zaměřím na rozbor teoretického zakotvení ochrany spotřebitele v českém právu, kdy neopomenu přiblížit obecnou problematiku slabší strany. Pro ukotvení problematiky je nezbytné detailní vymezení spotřebitele a podnikatele a jejich

¹ Slib zavazuje a smlouvy mají být plněny.

postavení při kontraktačním procesu. Dále se v rámci první části budu zabývat informační povinností věřitele, výkladem ve prospěch spotřebitele a problematikou distančních smluv a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory. Dovolím si také na judikatuře Nejvyššího soudu ČR rozebrat problematiku smluvní pokuty, jelikož přiměřenost smluvní pokuty je v praxi nejasná. Náležitě sjednaná smluvní pokuta (co do její přiměřenosti) je tak jakýmsi „nástrojem“ k ochraně slabší smluvní strany v případě porušení závazku, a proto tento institut považuji za příléhající k tématu mé diplomové práce.

Ve druhé části práce sestavím z teoretického vymezení první části práce srozumitelný dotazník, který předložím vybrané skupině lidí zahrnující různé věkové skupiny, společenské postavení a vzdělání. Výsledek dotazníkového šetření tak ukáže gramotnost českých spotřebitelů bez ohledu na jejich dosažené vzdělání a postavení ve společnosti. Cílem dotazníkového šetření tak není ukázat gramotnost v rámci jedné sociální skupiny. Po vyhodnocení dotazníku se v závěru své práce zamyslím nad efektivností soukromoprávní ochrany ve smyslu informovanosti široké veřejnosti o svých právech a jejich následném uplatnění. Bakalářská práce je zpracována k právnímu stavu ke dni 20. 4. 2020.

2 Právní úprava soukromoprávní ochrany spotřebitele

Vítová uvádí: „*právní regulace sama o sobě však nestačí – k tomu, aby fungovala, je zapotřebí aby si spotřebitelé byli vědomi svých práv a aby hojně využívali instituty, které jím právo poskytuje*“ (Vítová, 2016, s. 3). Z uvedeného vyplývá následující. Pokud stát disponuje precizně zpracovanými normami týkající se ochrany spotřebitele, bez toho aniž by spotřebitelé, tedy ti, kterých se úprava primárně týká, svá práva znaly, je sebelepší úprava nadbytečná. Proto je jeden z cílů mé bakalářské práce nastínit alespoň základní práva spotřebitelů, která by každý měl v hrubých rysech znát.

2.1 Úprava ochrany spotřebitele dle OZ

Stěžejním předpisem pro spotřebitelské smlouvy je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, jež obsahuje ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem (§1810 až §1867 OZ). Tato ustanovení kladou značný důraz na informační povinnost vůči spotřebiteli, což zaručuje jeho ochranu a srovnatelné postavení s osobou, která může vzhledem ke svým podnikatelským aktivitám mít výhodnější postavení. Pokud podnikatel uzavírá se spotřebitelem smlouvy, rozumí se tím spotřebitelské smlouvy ve smyslu §1810 OZ. Obecná ustanovení, která se týkají všech spotřebitelských smluv, jsou uvedena v oddíle I, ustanovení §1810 až §1819 OZ.

Ustanovení zvláštní jsou upravena v oddíle II, který se dále dělí na pododdíl 1 a ten obsahuje ustanovení týkající se distančních smluv, smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory a společná ustanovení a následně pododdíl 2, upravující finanční služby. Do zvláštních ustanovení se dle mého nemůže řadit zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě. Dovožuji tak jednak z dikce ustanovení, kde absentuje jakákoliv zmínka o spotřebiteli, a také z využití úpravy. Tato úprava se nepoužije pouze na spotřebitelské smlouvy, ale použije se i na smlouvy uzavřené např. mezi organizací (PO) a podnikatelem. Jelikož se předmětné ustanovení nepoužije jen na ochranu spotřebitele, nemůžeme *a priori* dovodit, že se jedná o spotřebitelskou smlouvu.

Naopak se zvláštní úpravou ochrany spotřebitele se můžeme setkat v ustanovení § 2939 OZ, týkající se náhrady škody způsobené vadou výrobku.

Toto ustanovení o spotřebiteli jasně hovoří, a proto je zde spotřebitelská úprava. Okrajově je třeba zmínit zvláštní předpisy, konkrétně zákon o platebním styku, který obsahuje řadu ustanovení k ochraně spotřebitele (uživatele), energetický zákon či zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru.

2.1.1 Spotřebitelský kodex

Výše předestřená ustanovení nejsou však kompletním výčtem ustanovení spojených s ochranou spotřebitele. Je třeba zmínit potenciální revizi práv týkajících se ochrany spotřebitele. V nedávné době měl vzniknout jednotný kodex obsahující veškerá spotřebitelova práva a tím zajistit větší přehlednost této úpravy.

Důsledkem nové právní úpravy by měla být větší vymahatelnost spotřebitelského práva obecně (Nekvasilová, 2017). Samotný návrh měl být vypracován a předložen do 30. června 2019 (Redakce, 2017), ovšem již začátkem roku 2019 došlo ze strany Ministerstva průmyslu a obchodu ČR, kvůli kritice předloženého záměru spotřebitelskými organizacemi, k zastavení příprav tohoto „nového kodexu“ (iRozhlas, 2019). Ovšem stěžejním zákonem je dále zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Tomuto zákonu v rámci této práce bude věnována spíše okrajová pozornost.

3 Vymezení základních pojmů

3.1 Spotřebitel

Otázky týkající se ochrany spotřebitele jsou datovány se vznikem prvních civilizací. Z Římského práva je pro platné právo a spotřebitelské vztahy aktuální přísná zásada „caveat venditor“², tedy že za vzniklé závazkové vztahy nese odpovědnost prodávající, jelikož je odpovědný za případné vady předmětu plnění. Pro pochopení záměru a smyslu bakalářské práce je třeba si důkladně vymežit, kdo je v našem právním prostředí považován za spotřebitele. Dle teoretického pojetí a smyslu výše uvedené zásady by spotřebiteli mělo náležet výhodnější postavení.

Východiskem soukromoprávní spotřebitelské ochrany je předpoklad, že se spotřebitel ocitá ve fakticky nerovném postavení s profesionálním podnikatelem, a to s ohledem na okolnosti, za kterých dochází k uzavření smlouvy a dále na profesionální zkušenosti podnikatele, jeho znalost trhu a práva, lepší informovanost, snazší dostupnost právních služeb, jakož i vzhledem k možnosti stanovovat si smluvní podmínky cestou adhezních smluv (Melzer, 2014)

Stěžejním předpisem pro vymezení spotřebitele je zákon č. 89/2018 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“). Obecná část OZ nám přináší definici obsaženou v § 419 OZ „*Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.*“ Tato definice vychází ze směrnice Evropské unie (Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993) a je zde prosazován eurokonformní výklad. Z předmětného ustanovení vyplývá, že úprava o ochraně spotřebitele se použije pouze na člověka jakožto fyzickou osobu a nikoliv na podnikatele, který ovšem za jistých okolností může být považován za slabší stranu. Skutečnost, že právnickou osobu nemůžeme považovat za spotřebitele, mimo jiné vyplývá z judikatury Evropského soudního

² Z lat. necht' je na pozoru prodávající

dvora³: „*Pojem spotřebitele, jak je definován v článku 2 písm. b) směrnice č. 93/13/EHS Rady z 5. 4. 1993, o nekalých doložkách ve spotřebitelských smlouvách, je třeba vykládat tak, že zahrnuje výlučně fyzické osoby*“

3.1.1 Podnikatel považován za spotřebitele a sporné praktické případy

Považuji za nutné upozornit na případy, kdy podnikatel může být brán jako spotřebitel. Dle rozsudku NS ze dne 5. 8. 2008, sp. zn. 28 Cdo 864/2008 se za spotřebitele dá považovat pojištěný podnikatel – podnikatel při pojištění pro případ smrti. Další výjimka vyplývá z nálezu ÚS ze dne 10. 1. 2012, sp. zn. I. ÚS 1930/11, a to u spotřebitelské smlouvy uzavřené fyzickou osobou s podnikatelským oprávněným – byl posuzován případ ohledně prodáváče diamantů, který nakupoval diamanty pro zamýšlené školení investic do drahých kamenů.

Posouzení, zda se jedná o spotřebitele, může v praxi činit výrazné problémy. V současné době se diskutuje otázka, zda společník ve společnosti s ručením omezeným, který ručí za případné dluhy této právnické osoby, se ocitá v pozici spotřebitele či nikoliv. Konkrétně se jedná o situaci, kdy jednatel uzavírá smlouvu o úvěru, jakožto zástupce společnosti s ručením omezeným a zároveň přebírá ručení, jakožto fyzická osoba. Má mít v této pozici spotřebitelskou ochranu? Současná právní úprava tuto problematickou situaci nikterak neřeší. Odpověď přináší až soudní judikatura, konkrétně usnesení NS ze dne 15. 6. 2015, sp. zn. 21 Cdo 5279/2014 ze které jednoznačně vyplývá, že pokud existuje určitý a zásadní vztah mezi fyzickou osobou a právnickou osobou (podnikatelem), tak se na fyzickou osobu nedají aplikovat ustanovení o ochraně spotřebitele. Fyzická osoba ve výše nastíněných situacích tedy nebude chráněna jako spotřebitel. Naopak zaměstnanec, který je společníkem s. r. o., nelze jen z důvodu jeho účasti v s.r.o. považovat za podnikatele, tedy osobu vykonávající výdělečnou činnost formou podnikání (rozsudek NS ze dne 16. 12. 1998, sp. zn. 3 Cdon 398/96).

³ Rozsudek SDEU ze dne 22. listopadu 2001, C-541/99 a 542/99 ve věci Cape Snc. proti Idealservice Srl a Idealservice MN RE Sas proti OMAI Srl., SR, 2002, č. 3

Spotřebitel nemusí – ač se tento závěr může nabízet, být jen kupující či nájemce, ale o spotřebiteli můžeme hovořit i v postavení prodávajícího nebo pronajímatele. Například se tak může dít v situaci, kdy osoba bude zamýšlet prodat papír ve sběru. Bude vystupovat v pozici prodejce s tím, že jí budou zachovány práva, jaké by jí náležely v pozici kupujícího. Stejně tak na osobu v pozici pronajímatele (propachtovatel) se mohou vztáhnout spotřebitelská práva.

Bude tomu například při uzavírání nájemní (pachtovní) smlouvy se zemědělským družstvem v pozici nájemce (pachtýř), kdy podmínky budou nastíněny právě zemědělským družstvem v pozici potenciálního nájemce. V takovém případě bude pronajímatel v pozici spotřebitele, byť se jedná o pronajímatele. Stejně tomu bude v případě, když budeme pronajímat na svém vozidle reklamní plochu bez reklamní agentury.

Co do požadavku v předmětné definici spotřebitele - aby se jednalo o jednání mimo rámec samostatného výkonu povolání, se projevuje evropský původ právní úpravy. Jde o výjimku, která má kořeny ve starověkém Řecku, kde některé činnosti byly tradičně vykonávány jako čestné funkce, bezúplatně, např. lékaři, právní poradenství (Melzer, 2014). Je třeba podotknout, že § 2401 odst. 2 OZ, explicitně vylučuje ze spotřebitelského režimu zaměstnance, tzn. případy, kdy je vztah upraven pracovní smlouvou mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem.

Na vznik pracovního vztahu se tedy neužije rozmanitá regulace ochranných spotřebitelských pravidel. Tento režim neplatí celoplošně v rámci EU, některé členské státy si ochranu spotřebitele značně rozšířily a zahrnuly pod ní pracovní vztahy. Je tomu tak například v Německu, kde německý Spolkový soud přiznal zaměstnancům status spotřebitele (rozsudek ze dne 25. 5. 2005, 5 AZR 572/04).

3.2 Podnikatel

Definice podnikatele se vzhledem k definici spotřebitele jeví na první pohled rozsáhlejší, neboť smlouva, která je uzavírána podnikatelem souvisí s jeho obchodní, výrobní nebo obdobnou činností, zatímco spotřebitel jedná mimo

podnikatelskou činnost. Zákonodárce tedy nezvolil „zrcadlové definice“, jak tomu bylo v předcházejícím občanském zákoníku (Ondřej, 2013)

Podnikatel je vymezen v ustanovení § 420 odst. 1 OZ, dle kterého, je za podnikatele považován, *„Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele“*. Když tuto obšírnou definici zjednoduším, považuje se za podnikatele osoba, které podniká, vykonává podnikatelskou činnosti nebo se jako podnikatel chová. Uvedené znaky podnikatele musí být splněny kumulativně z hlediska materiálního vymezení podnikatele. Podnikatelem však může být i osoba, která výše uvedené znaky podnikatele nesplňuje, avšak je podnikatelem, neboť splňuje stanovená formální kritéria; především zápis do obchodního rejstříku ve smyslu § 421 odst. 1. OZ. Ve formulaci citovaného ustanovení, se projevuje princip, podle kterého není nezbytné, aby podnikatel zamýšleného zisku opravdu dosahoval. Pro naplnění znaku stačí, aby měl alespoň záměr k dosažení zisku (Melzer, 2014). Například město, které provozuje ubytování pro sociálně slabé a nevybírá za tuto službu žádné peníze, a pokud je vybírá, investují je zpět do údržby. Není zde žádný účel zisku.

3.2.1 Rozšířená ochrana spotřebitele

Dle ustanovení § 420 odst. 2 OZ se *„pro účely ochrany spotřebitele a pro účely § 1963 OZ za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele“*. Toto ustanovení rozšiřuje ochranu spotřebitele na situace, kdy druhou smluvní stranou není podnikatel. V ustanovení se totiž nehovoří o podnikání, ale o tom, kdo uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností. Nejedná se o podnikatele, protože tu předmětnou činnost nevykonává soustavně se záměrem dosažení zisku – pro samotného spotřebitele je, ale toto postavení lhostejné, protože z jeho chování lze dovodit, že se jako podnikatel chová, a proto je považován za podnikatele a spotřebiteli náleží ochrana.

Pro demonstraci výše uvedeného si dovolím uvést příklad: Pokud osoba jako pacient půjde do nemocnice, která je akciovou společností, tak zde bude jasný spotřebitelský vztah. Problém může nastat, když nemocnice nebude akciovou společností (či jinou formou), ale bude například příspěvkovou organizací. V tomto případě nemocnice nemá podnikatelské oprávnění, ale i přesto bude osoba chráněna jako spotřebitel (Melzer, 2014).

Právní fikci, že každá osoba zapsaná v obchodním rejstříku je podnikatel najdeme v ustanovení § 421 odst. 1 OZ *„Za podnikatele se považuje osoba zapsaná v obchodním rejstříku. Za jakých podmínek se osoby zapisují do obchodního rejstříku, stanoví jiný zákon“*. Kdo se do obchodního rejstříku zapisuje, plyne především ze zákona o veřejných rejstřících (Melzer, 2014).

Dle Hulmáka toto pravidlo nemůže platit absolutně, jelikož samotná úprava o obchodním rejstříku je upravena v zákoně č. 304/2013 Sb. o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob (Hulmák, 2014). Navíc některé subjekty se zapisují obligatorně a některé fakultativně. Pokud by byla fikce aplikovaná absolutně, znamenalo by to, že fyzická osoba – například elektrikář, který je zapsán v obchodním rejstříku, by při běžném nákupu spotřebního zboží pro rodinu (např. pračka) stále vystupoval jako podnikatel. Hulmák zastává názor, že by se předmětná fikce měla uplatňovat pouze vůči obligatorně zapsaným subjektům v obchodním rejstříku. U dobrovolně zapsaných subjektů v obchodním rejstříku, by se fikce měla uplatňovat pouze tehdy, pokud na ní dobrovolně odkáží (Hulmák, 2014).

Pravidlo o právní fikci je doplněno vyvratitelnou domněnkou v ustanovení § 421 odst. 2 OZ *„Má se za to, že podnikatelem je osoba, která má k podnikání živnostenské nebo jiné oprávnění podle jiného zákona.“* S ohledem na textaci § 421 odst. 1 OZ má odstavec 2 význam pro právnické osoby, které nejsou obchodními korporacemi, respektive se jinak nezapisují do obchodního rejstříku, případně pro fyzické osoby, které nejsou v obchodním rejstříku zapsány (Melzer, 2014). Zkrátka a dobře se jedná o situace, kdy se odkáže na to, že subjekt má podnikatelské oprávnění.

3.3 Skutečná a zjevná povaha subjektů při obchodním styku

Mohou nastat situace, kdy spotřebitel má zájem na tom, aby v obchodním styku vypadal jako podnikatel – např. nákup na fakturu a následné odečtení daně z přidané hodnoty. Naopak podnikatel může mít zájem, aby v obchodním styku nejednal jako podnikatel a náležela mu spotřebitelská práva – např. dvouletá záruka, kdy podnikateli náleží pouze roční záruka. V praxi často dochází ke kontraktaci, kdy se strany závazku neznají. Neznalost postavení druhé strany není samo o sobě překážkou kontraktačního procesu. Mohou nastat následující situace kdy:

- podnikatel jedná jako nepodnikatel,
- nepodnikatel jedná jako podnikatel,
- spotřebitel jedná jako podnikatel,
- podnikatel jedná jako spotřebitel. (Hulmák, 2016)

Například koupě cukrovinek na pouťové zábavě – neznám od koho cukrovinky kupuji, přesto dojde k platnému vzniku smlouvy. Jedná se ovšem o spotřebitelskou smlouvu? Rozhoduje skutečná či zjevná povaha?

V prvé řadě je rozhodující, jak se při kontraktačním procesu tváříme – jak se mé chování jeví navenek. (jak vystupujeme). Právě vystupování jedné ze stran vyvolá reakci druhé strany. Pokud se jedna ze stran domnívá, že jedná s osobou při výkonu podnikatelské činnosti, tak dochází k ochraně jeho dobré víry – tzn., že se osoba nachází, může nacházet v pozici spotřebitele. Za situace, kdy se podnikatel záměrně „tváří“ jako spotřebitel, byť ve skutečnosti jedná v rámci jeho podnikatelské činnosti, náleží spotřebiteli možnost dovolat se ochrany spotřebitele i přesto, že se smlouva nejeví jako uzavřená s podnikatelem.

Takovým zastřeným jednáním podnikatele dochází ke zkracování práv druhé strany, a proto zde převládá skutečný stav. Naopak též podnikatel se může vůči druhé straně dovolat toho, že zjevná povaha druhé strany byla falešná s cílem získání zvláštních práv. (podnikatel se tváří jako spotřebitel kvůli záruce). Nejúčinnější ochranou pro obchodníka je, aby při uzavírání smlouvy (prodeje zboží) se kupujícího explicitně dotázal, zda kupuje zboží v rámci své podnikatelské činnosti či nikoliv. Při online prodeji pomocí renomovaných

serverů se kupujícímu objeví rámcový dotaz, zda zboží kupuje tzv. „na firmy“ a přeje si zaslat fakturu.

Vystupování na venek tedy není jediné kritérium při posouzení smluvního vztahu, ale je dále nutno přihlížet ke všem okolnostem. Pokud si do smlouvy napíše identifikační číslo či zmínku o účelu podnikání, jedná se o určitý náznak, že vystupují jako podnikatel. Z nálezu ústavního soudu však vyplývá, že se nejedná o jediné kritérium a je třeba k posouzení smluvního vztahu přistupovat s větší komplexností (nález ÚS ze dne 10. 1. 2012, sp. zn. I. ÚS 1930/11). Pokud věřitel do smlouvy o zápůjčce uvede, že finanční prostředky zapůjčuje kvůli dlužníkově podnikatelskému účelu, a priori nemůžeme vyloučit, že se dlužník ocitá v pozici spotřebitele (např. smlouva o spotřebitelském úvěru).

3.3.1 Vzorový příklad obchodního styku

Pro lepší pochopení výše uvedeného a pro lepší představu ohledně práv a povinností kupujícího předkládám vzorový příklad:

Paní Jarmila dostala od svého manžela za úkol pořídit nový kotel pro jejich nově postavený dům. Jarmila se dne 15. 3. 2019 vydala do podnikové prodejny společnosti ABC s.r.o., kde objednala podle katalogu kotel za cenu 50.000,- Kč + DPH. Zaplatila cenu a dostala doklad o zaplacení se svým jménem jakožto nabyvatel předmětného plnění. Kotel ji byl za 14 dní dodán a namontován společností ABC s.r.o. Jaká smlouva v tomto případě byla uzavřena?

Byla uzavřena kupní smlouva dle § 2085 OZ. Kupní smlouvou je i smlouva o dodávce zboží, které má být sestaveno nebo vytvořeno. Zde koupě věci na objednávku. Podle § 2086 OZ, i když věc má být teprve vyrobena, posoudí se jako smlouva kupní. U Kupujícího není zjevné z okolností při uzavírání smlouvy, že se týká jeho podnikatelské činnosti, použijí se proto ustanovení o prodeji zboží v obchodě podle § 2158 OZ. Bude se tak jednat o spotřebitelský vztah.

Jaká smlouva by byla uzavřena, kdyby paní Jarmila při obchodním styku vystupovala jako jednatelka společnosti Random s.r.o.?

Byla by uzavřena kupní smlouva dle obecných pravidel dle § 2085 OZ. Ze strany kupujícího (Jarmily) je z okolností zjevné, že při uzavírání smlouvy vystupuje jako jednatelka společnosti, tzn., že jedná v rámci její podnikatelské

činnosti. Z tohoto důvodu se bude předmětný smluvní vztah řídit pouze obecnými ustanoveními týkající se kupní smlouvy a nikoliv ustanoveními týkající se prodeje zboží v obchodě podle § 2158 OZ.

4 Jednotlivá práva spotřebitele dle OZ

Jedním ze základních problémů, které spotřebitel řeší, je, kolik určitého statku má kupovat a jak má svůj důchod mezi různé statky rozdělit (Holman, 2016). Spotřebitel tak ke svému počínání přistupuje vždy obezřetně a vždy rozmýšlí, jak své úspory co nejlépe diverzifikovat. Často ale zapomíná, že znalost svých práv a povinností v rámci obchodního styku mu může právě v těchto cílech pomoci.

Již úvodem této kapitoly je třeba zmínit, že OZ neobsahuje veškerou úpravu týkající se ochrany spotřebitele. Dalším stěžejním předpisem je zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Úprava ochrany spotřebitele v rámci OZ je upravena v díle 4, tedy v ustanoveních o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem. Dle ustanovení § 1810 OZ se tento díl použije na smlouvy, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel a na závazky z nich vzniklé. Je třeba podotknout, že úprava ochrany spotřebitel v OZ je ovlivněna právními normami EU⁴. Dle Tintěry (2016) se jedná o dynamicky se měnící oblast z pohledu norem EU, což samo o sobě výrazně ovlivňuje podobu právní úpravy v národních právních řádech. Stejně tak se Tintěra domnívá, že OZ představuje soukromoprávní dimenzi ochrany spotřebitele, kdy tato úprava prolamuje ve prospěch spotřebitele zásadu autonomie vůle, aby chránila hospodářské zájmy spotřebitele vystupující v pozici slabší smluvní strany.

4.1 Informační povinnost prodávajícího

Tato povinnost vyplývá z ustanovení § 6 OZ resp. ze zásady poctivosti. Je to právě podnikatel, který disponuje větším informačním „aparátem“, a proto je v rámci OZ kladem důraz na dodržení informační povinnosti vůči spotřebiteli. Pokud podnikatel informační povinnost nedodrží, jsou s tím spojeny různé sankce. Cílem informační povinnosti je poskytnout spotřebiteli dostatek informací k tomu, aby se mohl efektivně rozhodnout, zda do takového vztahu

⁴ V rámci této práce se nebudu právem EU co do otázek ochrany spotřebitele více zabývat.

vstoupí či nikoliv (Vítová, 2016). Právní úprava je v tomto směru relativně kogentní, což znamená, že se od ní lze odchýlit pouze v případě, že toto odchýlení bude přínosné pro spotřebitele (Vítová, 2016), (např. prodejce může rozšířit lhůtu pro odstoupení od smlouvy ze zákonem stanovených⁵ 14 dnů na 30 dnů).

Dle ustanovení § 1811 OZ sdělení, které od prodejce směřují vůči spotřebiteli, musí být učeny jasně a srozumitelně^{6 7} v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva. § 1811 odst. 2 dále uvádí, co musí podnikatel sdělit spotřebiteli v případě, že tyto skutečnosti nejsou zřejmé ze souvislostí. Zejména se jedná o sdělení své totožnosti, označení zboží, cenu zboží, způsob platby, náklady na dodání, údaje o právech vzniklých z vadného plnění apod. (pro přesné vymezení těchto povinností odkazují na zákonné znění § 1811 odst. 2 OZ)⁸. Jasnost a srozumitelnost sdělení vůči spotřebiteli, je nutno posuzovat jednak v podobě formální, ale i podobě obsahové. Formální stránkou se potom rozumí čitelnost, ze které musí být zřejmý obsah sdělení. V rozporu s tímto požadavkem jsou dovezeny zejména sdělení, psána příliš drobným písmem, které je čitelné pouze s použitím optických zvětšovacích prostředků, v různých nepřehledných formulářích, např. okrajové části webových stránek, skryté odkazy na podmínky mimo vlastní text smlouvy apod. (srov. nález ÚS ze dne 15. 6. 2009 sp. zn. I. ÚS 342/09)

Podnikatel nesplní svou informační povinnost tím, že informace zveřejní na svých webových stránkách bez svého dalšího aktivního jednání. Dle rozhodnutí SDEU C-49/11, Content Services 50, sdělení musí být spotřebiteli

⁵ § 1829 OZ.

⁶ Směrnice 93/13/EHS v tomto směru zdůrazňuje potřebu zohlednění specifických potřeb spotřebitelů, kteří jsou vzhledem ke svému duševnímu nebo tělesnému postižení, psychické labilitě, věku či důvěřivosti obzvlášť ohroženi způsobem, který může obchodník v rozumné míře předvídat (Hulmák, 2014).

⁷ „Jasnost a srozumitelnost sdělení není dotčena potřebou použití základních matematických operací, např. zjištění úroku při poskytnutí úvěru na jeden rok ve výši 100 000 Kč a vrácení 101 000 Kč“ (Hulmák, 2014, s. 410).

⁸ Pro přesné vymezení těchto povinností odkazují na zákonné znění § 1811 odst. 2 OZ.

podnikatelem doručeno, nestačí pouhé oznámení spotřebiteli, kde si může informace vyzvednout.

Ustanovení § 1811 odst. 3 OZ stanoví, že výše uvedené povinnosti podnikatele neplatí v případech, kdy je smlouva uzavírána za účelem vyřizování záležitostí každodenního života a dále dodání digitálního obsahu, pokud byl dodán na hmotném nosiči. Tintěra jako příklad týkající se každodenního života trefně uvádí „*pokud si spotřebitel půjde zakoupit do prodejny potravin tři raženky a salám*“ (Tintěra, 2016, s. 223).

4.1.1 Porušení informační povinnosti

V případě pochybností o tom, zda podnikatel vůči spotřebiteli splnil svou zákonnou informační povinnost, nese důkazní břemeno právě podnikatel (srov. ustanovení §1839 OZ). Pokud podnikatel důkazní břemeno neunes, jsou s tím spojeny právní následky.

OZ nestanovuje žádné zvláštní právní následky, které by byly spojeny s porušením informační povinnosti popř. nesplnění požadavku na sdělení. Porušení informační povinnosti může vést ke vzniku povinnosti nahradit vzniklou újmu neposkytnutím předmětné informace. Jednání podnikatele může být také kvalifikováno jako nepřiměřené ujednání vůči spotřebiteli (Hulmák, 2014). Nejčasnějším soukromoprávním následkem v důsledku nesrozumitelných či nejasných sdělení ovšem bude sankce v podobě nejpriznivějšího výkladu pro spotřebitele, či neurčitost následného právního jednání a sním související právní následky, či neplatnost v důsledku omylu spotřebitele, který vyvolal podnikatel (Petrov, 2019).

Veřejnoprávním následkem v případě porušení výše zmíněných povinností je kvalifikace jednání jako klamavé opomenutí ve smyslu § 5a OchSpotř. Může se jednat o situaci, kdy si spotřebitel specifikuje a poptá oboustranně hnědá okna, a tato okna byla spotřebiteli následně vyfakturována. Následně dojde ke zjištění, že spotřebiteli byla dodána hnědá okna na bílém profilu a po otevření okna je vidět bílý rám. Podnikatel tak uvedl nepravdivé informace o barevném profilu oken – neinformoval spotřebitele o tom, že dodaná okna nebudou z probarveného profilu, ale z bílého profilu potaženého

fólií. Delikt je tedy v tom, že spotřebiteli poskytl nesrozumitelným způsobem důležitý údaj (Vítová, 2016).

4.1.2 Nepřiměřené ujednání

Jedná se o provedení směrnice 93/13/EHS, ovšem vnitrostátní úprava se jí příliš nedrží. Česká úprava se této směrnice příliš nedrží, jelikož naše úprava v řadě aspektů chrání spotřebitele více, než předestírá provedená směrnice. Nepřiměřené ujednání v neprospěch spotřebitele je upraveno v § 1813 OZ, jako zákaz nerovnováhy práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele, kdy toto omezení neplatí pro ujednání o předmětu plnění nebo ceně, pokud jsou spotřebiteli poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem. Pokud si tedy smluvní strany, kdy jednou ze smluvních stran je spotřebitel, ujednají odchylku, nepřihlíží se k ní z úřední povinnosti, tzn., že taková odchylka je právně bezvýznamná, pro právo neexistující a nevyplývají z ní žádná práva a povinnosti. Platnost zbytku smlouvy tímto však zůstává nedotčena, jestliže zbytek smlouvy může samostatně obstát se souladnými projevy vůle smluvních stran (Tintěra, 2016). Toto ustanovení dopadá na zakazy nepřiměřeného smluvního ujednání – tato ujednání nelze podřadit pod některý ze zakázaných typizovaných smluvních případu v uvedených v § 1814 OZ⁹.

Pokud se spotřebitel domnívá, že smluvní ujednání (nejedná se o typizované případy v § 1814 OZ) jsou vůči němu nepřiměřená, nese důkazní břemeno ohledně vyvrácení této domněnky podnikatel. Petrov uvádí „*k tomu, aby spotřebitel docílil posouzení předmětného nepřiměřeného smluvního ujednání jako zakázaného, nepodařilo-li se podnikateli uvedenou domněnku nepřiměřenosti vyvrátit, postačí spotřebiteli prokázat, že takové nepřiměřené ujednání způsobuje významnou nerovnováhu v právech a povinnostech v jeho neprospěch*“ (Petrov, 2020, s. 1795). U těchto smluvních ujednání

⁹ Zákonný výčet nepřiměřených ujednání, která jsou ze zákona zakázána.

- vylučují nebo omezují spotřebitelova práva z vadného plnění nebo na náhradu újmy,
- spotřebitele zavazují plnit, zatímco podnikateli vznikne povinnost plnit splněním podmínky závislé na jeho vůli,
- dovolují podnikateli, aby ze své vůle změnil práva či povinnosti stran,
- ukládají určení ceny až na dobu plnění,
- apod., viz ustanovení § 1814 OZ.

nespadajících do výčtu dle § 1814 OZ tak musí spotřebitel navíc prokázat, že naříkaná smluvní klauzule je nepřiměřená a že způsobuje významnou nerovnováhu práv v jeho neprospěch (Petrov, 2020).

Pokud je tedy ve smluvním vztahu ujednání, které není demonstrativně uvedeno v § 1814 OZ, je třeba poměřovat tato ujednání dle § 1813 OZ. Pokud však je ujednání výslovně obsaženo v § 1814 OZ, považuje se toto ujednání za zakázané bez dalšího a není třeba poměřovat jeho přiměřenost dle § 1813 OZ. Například si strany ve smlouvě ujednají, že se plavec při výcviku plavání pořádané podnikatelem, vzdává práva na náhradu jakékoliv újmy, kterou by utrpěl v rámci výcviku plavání. Jelikož se jedná o smlouvu mezi podnikatelem a spotřebitelem, je toto ujednání zakázané s ohledem na § 1814 písm. a) OZ. K takovému ujednání se nepřihlíží, a proto v případě vzniku újmy může spotřebitel po podnikateli náhradu újmy požadovat.

Jakousi korekturu tvoří § 1815 OZ, stanovující, že „*k nepřiměřenému ujednání se nepřihlíží, ledaže se jej spotřebitel dovolá.*“ Zákon tedy pamatuje na individuální případy, kdy nepřiměřené ujednání se pro objektivně pojatého spotřebitele může zdát nevýhodné, ale v individuálních a dílčích případech mohou být právě pro spotřebitele přínosné. Pro takové případy, tedy kdy spotřebitel může z nepřiměřeného ujednání získat pro sebe výhodu, se může tohoto ujednání dovolat.

Za nepřiměřené ujednání lze považovat případ, kdy si podnikatel sjedná možnost zvýšit kupní cenu, aniž by měl spotřebitel při podstatném¹⁰ zvýšení ceny možnost od smlouvy odstoupit (rozsudek NS ze dne 8. 12. 2009, sp. zn. 21 Cdo 5205/2007).

4.1.3 Nejpriznivější výklad ve prospěch spotřebitele

Tento institut je upraven v § 1812 odst. 1 OZ, kde je stanoveno „*lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele nejpriznivější*“. Toto pravidlo vychází z předpokladu, že podnikatel jako silnější smluvní strana, převážně vytváří obsah smlouvy. Ustanovení lze demonstrovat

¹⁰ 10-20% ceny (srov. NS 5 Cz 12/68)

na příkladu. V příkazní smlouvě uzavřené mezi podnikatelem a spotřebitelem, bude smluvní ujednání, dle kterého se podnikatel zavazuje spotřebiteli poskytnout 30 výukových hodin plavání. Následně po skončení první výuky je spotřebitel překvapen, že lekce trvala jen 45 minut. Podnikatel ovšem argumentuje tím, že pojem výuková hodina je třeba ztotožnit s délkou vyučovací hodiny, tedy 45 minut. Jelikož se jedná o smlouvu uzavřenou mezi podnikatelem a spotřebitelem je třeba postupovat při výkladu sporného ujednání právě podle § 1812 odst. 1 OZ – lze-li obsah vyložit různým způsobem, použije se příklad pro spotřebitele nejpříznivější. Tím je tedy výklad, že hodina trvá 60 minut.

5 Spotřebitelské smlouvy, smlouvy uzavírány distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory

V rámci OZ se do tohoto oddílu řadí specifická ustanovení, která reagují na smluvní typy v rámci spotřebitelských smluv. Jedná se o úpravu, která tak rozšiřuje práva spotřebitele pro ty případy, kdy možnost ovlivnit průběh kontraktačního procesu je ze strany spotřebitele ztížena. Jedná se o případy uzavírání smlouvy na dálku. V rámci této kapitoly upozorním na nejdůležitější ustanovení tohoto oddílu v praktických souvislostech, se kterými se běžný spotřebitel může setkat.

Tyto smlouvy se označují jako smlouvy distanční. Je to taková smlouva, která je uzavírána bez současné fyzické přítomnosti podnikatele a spotřebitele s výlučným použitím jednoho nebo několik komunikačních prostředků na dálku, a to až do uzavření smlouvy včetně samotného uzavření smlouvy (Tintěra, 2016). Smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory se potom rozumí každá smlouva, která je uzavřena mezi podnikatelem a spotřebitelem a profesionálem za současné přítomnosti smluvních stran v místě, které není místem podnikání profesionála, nebo se může jednat o smlouvu, která byla uzavřena na základě návrhu spotřebitele za stejných podmínek hned poté, co byl spotřebitel kontaktován mimo provozovnu za současné přítomnosti podnikatele (Švestka, Dvořák, Fiala, 2014).

Pod prostředky, které nevyžadují fyzickou přítomnost stran, mohou spadat například různé druhy tiskovin, inzeráty v novinách, ve kterých jsou obsaženy objednávkové formuláře, emailová pošta, internet, fax i telefon (Pokorná, 2017). V současné době můžeme pozorovat zvyšující se tendenci nákupu pomocí sociálních sítí. Na sociální platformě facebook existuje řada profilových skupin, které nabízejí zboží, a pomocí soukromé správy skrze tuto platformu si může spotřebitel nabízené zboží pohodlně zakoupit. Stejně tak pomocí této platformy dochází k přeprodávání vstupenek na různé kulturní a sportovní akce. I v těchto „moderních“ způsobech prodeje je přílehlá úprava OZ ohledně distančních

smluv a tudíž má spotřebitel zachována práva dle tohoto oddílu, byť se na první pohled může zdát, že na výše uvedené případy se úprava nepoužije.

Laická veřejnost se často domnívá, že výše uvedené nedopadá na situace, kdy se jedná o smlouvu uzavřenou mezi spotřebitelem a podnikatelem pomocí prostředků komunikace na dálku (smlouva je podnikatelem zaslána pomocí poštovních služeb spotřebiteli k podpisu) v případě, že smlouva je smluvními stranami podepisována v různý časový okamžik. Například podnikatelem bude smlouva podepsána 1. 3. 2020 v Olomouci. Následně pomocí poštovních služeb zašle smlouvu k podpisu spotřebiteli, který jí podepíše 10. 5. 2020 v Ostravě. Pokud je ve smlouvě ujednáno, že smlouva je uzavřena podpisem obou smluvních stran, došlo k uzavření smlouvy dne 10. 5. 2020.

5.1 Odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem

Pokud si tedy následně spotřebitel vše rozmyslí a 15. 5. 2020 doručí podnikateli odstoupení od smlouvy s tím, že nechce již být smlouvou vázán, jedná se o platné odstoupení od smlouvy. Dle § 1829 OZ má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy takto uzavřené (distančním způsobem) ve lhůtě 14 dní od uzavření smlouvy, a to bez udání důvodu. V předestřené modelové případě byla lhůta zachována. Navíc, pokud by spotřebitel nebyl poučen o možnosti odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, může spotřebitel dle § 1829 odst. 2 OZ od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení.

V případě odstoupení od smlouvy je třeba reflektovat ustanovení § 1837 OZ, které uvádí výčet situací, při kterých nemůže spotřebitel od smlouvy odstoupit. Pokud by se výše uvedená smlouva týkala například určité služby¹¹ s využitím volného času, kde jsou přesně smlouvou stanovené dny a čas, na který musí podnikatel (v tomto případě jízdárna) blokovat vhodného koně, instruktora apod., připadá v úvahu vyloučit právo odstoupit od smlouvy na základě § 1837 písm. j) OZ.

¹¹ Například smlouva o jezdeckém výcviku

Další povinnost podnikatele zdůrazňuje § 1830 OZ. „*Pokud podnikatel umožňuje spotřebiteli odstoupit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy na internetových stránkách, potvrdí spotřebiteli bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí*“.

5.1.1 Vrácení peněžních prostředků

Ustanovení § 1832 odst. 1 OZ pamatuje na případy vrácení uhrazených peněžních prostředků spotřebiteli. Z toho ustanovení vyplývá pro podnikatele povinnost vrátit spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy všechny peněžní prostředky včetně nákladu na dodání.

Dle ustanovení § 1832 odst. 2 vrací podnikatel spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Jestliže si spotřebitel zvolí jiný, než nejlevnější způsob dodání, bude mu následně kompenzován pouze nejlevněji nabízený způsob dopravy. Podle teleologického výkladu¹², se dle mého názoru za nejlevnější způsob dodání nedá považovat osobní odběr.

Náklady na vrácení zboží, pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy a vznikne mu povinnost vrátit podnikateli zpět zakoupené zboží, tak tyto náklady na dopravu zboží od spotřebitele k podnikateli nese v celém rozsahu spotřebitel (Tintěra, 2016). Ovšem dle ustanovení § 1832 odst. 3 OZ, pokud podnikatel neupozorní spotřebitele o povinnosti¹³ nést tyto náklady, uhradí podnikatel spotřebiteli i náklady spojené s vrácením zboží.

5.1.2 Odpovědnost spotřebitele za snížení hodnoty zboží

V případě, že spotřebitel odstoupí od smlouvy, dle ustanovení § 1833 OZ odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti; to neplatí, pokud podnikatel spotřebiteli informace o této povinnosti nesdělí.

¹² Výklad ustanovení podle smyslu a účelu.

¹³ Tato povinnost vyplývá z § 1820 odst. 1 písm. g) OZ.

Výše uvedené pro lepší uchopení uvedu na příkladu. Spotřebitel po 12 dnech odstoupí od smlouvy na GoPro kameru, která stála 10.000,- Kč a doprava na dodání byla za 100,- Kč. Zboží bylo spotřebitelem vráceno s nepatrnými rýhami na obrazovce. To, že zboží vykazuje nepatrné odchylky (lehce poškrábaná obrazovka) nezakládá podnikateli možnost odepřít plnění (nevrácení peněz). Nepatrně poškrábaná obrazovka je jenom běžné opotřebení při náležité péči podle pokynů přiložených ke zboží, a proto s ohledem na ustanovení § 1833 OZ nebude spotřebitel za toto snížení hodnoty odpovídat a vznikne spotřebiteli tak právo na vrácení kupní ceny tedy 10.000,- Kč, a to včetně nákladu na dodání ve výši 100,- Kč. Pokud by ovšem došlo k ulomení komponentu, který je součástí GoPro kamery, jednalo by se o poškození zboží, a potom by spotřebitel za toto poškození odpovídal a bylo by spotřebiteli od kupní ceny odečtena hodnota odpovídající předmětnému poškození.

5.1.3 Zneužívání práva odstoupit od smlouvy

Právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů ze strany spotřebitele by však nemělo být spotřebitelem zneužíváno, tak jak se někdy stává - spotřebitel z důvodu plánované zimní dovolené a s vidinou hezkých záběrů si objedná GoPro kameru s tím, že po návratu jí prodejci opět vrátí. Takové jednání s již tímto počátečním úmyslem je nejen nemorální, ale v případě vzniku škody nikoli nepatrné¹⁴ a prokázání počátečního úmyslu spotřebitele, by se dle mého názoru mohlo jednat o naplnění skutkové podstaty trestného činu podvodu.

5.2 Přiměřenost smluvní pokuty ve smlouvách uzavíraných se spotřebitelem

Byť se tato kapitola může na první pohled jevit jako nadbytečná, osobně se domnívám, že pro případného čtenáře této bakalářské práce může být prakticky velice přínosná a v případě vzniklého sporu ohledně přiměřenosti smluvní pokuty i návodná.

¹⁴ Škoda nejméně 5.000,- Kč.

Méně movití spotřebitelé ne vždy dosáhnou na spotřebitelské úvěry, které poskytují renomované bankovní instituce za relativně příznivých podmínek. V případě, že spotřebitel na tyto úvěry nedosáhne, uchyluje se k „nouzovému“ řešení - vyhledá soukromého poskytovatele zápůjček/úvěrů a s vidinou včasného splacení, podepíše smlouvu o zápůjčce, která obsahuje smluvní pokutu v nepřiměřené výši a v konečném důsledku může být pro dlužníka likvidační.

OZ smluvní pokutu vymezuje v § 2048 OZ. *„Ujednají-li strany pro případ porušení smluvené povinnosti smluvní pokutu v určité výši nebo způsob, jak se výše smluvní pokuty určí, může věřitel požadovat smluvní pokutu bez zřetele k tomu, zda mu porušením utvrzené povinnosti vznikla škoda. Smluvní pokuta může být ujednána i v jiném plnění než peněžitém.“* Smluvní pokutou se tedy rozumí jakási pojistka pro případ, že by nedošlo ke splnění závazku věřiteli. Tintěra definuje smluvní pokutu *„jako prostředek nátlaku na druhou smluvní stranu, aby se chovala či nechovala požadovaným způsobem, a jednak jako možnost věřitele získat určité plnění bez nutnosti prokazovat jeho právo na náhradu škody v případě porušení povinnosti“* (Tintěra, 2016, s. 201).

OZ neobsahuje ustanovení, ze kterého by bylo možno explicitně dovodit jaká výše smluvní pokuty je přiměřená. V § 2051 OZ je stanoveno pouze moderační pravidlo pro nepřiměřeně vysokou smluvní pokutu. *„Nepřiměřeně vysokou smluvní pokutu může soud na návrh dlužníka snížit s přihlédnutím k hodnotě a významu zajišťované povinnosti až do výše škody vzniklé do doby rozhodnutí porušením té povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. K náhradě škody, vznikne-li na ni později právo, je poškozený oprávněn do výše smluvní pokuty“.* Jelikož toto ustanovení neobsahuje hranici, při které se smluvní pokuta považuje za přípustnou, je třeba odpověď hledat v judikatuře soudů.

Nepřiměřeně vysoká výše smluvní pokuty může mít vliv na neplatnost vzniku této pohledávky (smluvní pokuty), a to z důvodu rozporu s dobrými mravy; kdy sjednaná nepřiměřeně vysoká smluvní pokuta jako taková, představuje značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran k újmě spotřebitele.

5.2.1 Analýza přiměřenosti smluvní pokuty v judikatuře českých soudů

Z rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 24. 7. 2007 sp. zn. 32 Odo 1299/2006 vyplývá, že *„z pohledu přiměřenosti výše smluvní pokuty je totiž na místě hodnotit jinak smluvní pokutu sjednanou ve formě pevně stanovené částky a smluvní pokutu sjednanou formou určité sazby za stanovenou časovou jednotku. Pevně stanovenou smluvní pokutu by bylo možno (při současném zohlednění všech okolností daného případu) považovat za nepřiměřenou s ohledem na poměr mezi hodnotou zajištěné pohledávky a výší smluvní pokuty, kterou by v takovém případě byl dlužník povinen zaplatit i třeba jen za několik dnů prodlení. Stejně měřítko však nelze použít, dosáhne-li smluvní pokuta zajištěné pohledávky určité výše v důsledku dlouhodobého prodlení dlužníka; zde výše smluvní pokuty plně odvisí od doby, po kterou dlužník své smluvní pokutou zajištěné povinnosti neplní čím delší je doba prodlení, tím vyšší je smluvní pokuta. Jinak řečeno, na nepřiměřenost smluvní pokuty nelze usuzovat z její celkové výše, je-li důsledkem dlouhodobého prodlení a s tím spojeným navyšováním o jinak přiměřenou denní sazbu smluvní pokuty. Opačný závěr je nepřijatelný, neboť by ve svých důsledcích zvýhodňoval dlužníka (čím déle by dlužník své povinnosti neplnil, tím více by byl zvýhodněn při posuzování případné nepřiměřenosti výše smluvní pokuty) a znamenal by zpochybnění funkcí, které má smluvní pokuta plnit“* (srov. např. rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 23. 6. 2004, sp. zn. 33 Odo 588/2003).

Tento závěr NS ČR opakuje v mnoha svých rozhodnutích, namátkou např. v rozhodnutí sp. zn. 23 Cdo 1781/2011 ze dne 19. 7. 2011, rozhodnutí sp. zn. 33 Cdo 3880/2010 ze dne 28. 11. 2011, rozhodnutí sp. zn. 33 Cdo 4377/2008 ze dne 30. 11. 2010, rozhodnutí 33 Cdo 3368/2008 ze dne 31. 8. 2010. Klíčovým pro určení výše smluvní pokuty je závěr Nejvyššího soudu ze dne 6. 11. 2009 sp. zn. 21 Cdo 4430/2007 dle kterého *„dlužník nemůže úspěšně namítat rozpor ujednání o smluvní pokutě s dobrými mravy, jestliže mohl zabránit růstu celkové výše smluvní pokuty splněním smluvní pokutou zajištěného hlavního závazku.“*

Jelikož je výše uvedený závěr (o nutnosti posuzování přiměřenosti toliko denní sazby) vzhledem k množství konstantní judikatury nezpochybnitelný, je

nutno se zaměřit na otázku, jaká „denní sazba“ je přiměřená. I k této otázce se rovněž mnohokrát vyjadřoval NS, když lze shrnout, že za posledních 15 let byla Nejvyšším soudem vždy smluvní pokuta do výše 0,5% z dlužné částky denně shledána jako přiměřenou. Namátkou lze poukázat na:

- Rozhodnutí NS sp. zn. 33 Cdo 4377/2008 ze dne 30. 11. 2010, dle kterého *„mezi účastníky sjednaná smluvní pokuta ve výši 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení nikterak nepřekračuje účel smluvní pokuty spočívající zejména v pohrůžce citelné majetkové sankce vůči dlužníkovi pro případ, že nesplní zajištěnou povinnost, a slouží k dostatečnému zabezpečení věřitele“*
- Rozhodnutí NS ze dne 30. 5. 2007, sp. zn. 33 Odo 438/2005, který uzavírá: *„Rozhodovací praxe Nejvyššího soudu České republiky se v otázce úměry této sankční povinnosti již ustálila. Zatímco smluvní pokuta sjednaná ve výši zhruba 0,5 % denně z dlužné částky je posuzována jako platné ujednání, které je v souladu s dobrými mravy, ujednání o smluvní pokutě ve výši 1 % denně je považováno za neplatný právní úkon, který se přičí dobrým mravům.“*
- Rozhodnutí NS sp. zn. 33 Odo 872/2006 ze dne 12. 2. 2009, dle kterého *„bez dalšího nelze za nepřiměřenou považovat smluvní pokutu do výše 0,5 % denně z dlužné částky.“*
- Rozhodnutí NS sp. zn. 32 Cdo 1432/2010 ze dne 30. 3. 2011, dle kterého *„na nepřiměřenost smluvní pokuty nelze usuzovat toliko z její výše, popřípadě z její celkové výše či z výše dosažené za určité období, nýbrž je třeba zejména přihlídnout k účelu smluvní pokuty, k okolnostem, za nichž byla sjednána, k výši zajištěné částky, ke vzájemnému poměru výše hlavního závazku a smluvní pokuty apod. Zákon zde ponechává soudu širokou možnost uvážení, aby rozhodnutí o platnosti smluvního ujednání věřitele a dlužníka v konkrétní věci odpovídalo obecně sdílenému pojetí ekvity a mravnosti. Za určitých okolností Nejvyšší soud neshledal nepřiměřenou smluvní pokutu ani ve výši 1% denně z dlužné částky.“*

Nejpodrobnější souhrn judikatury NS ohledně přiměřenosti výše smluvní pokuty zpracoval Čech (Čech, 2008) když poukázal jak na judikaturu NS, ve které jako platnou, resp. přiměřenou smluvní pokutu uznal ve výši až do 3 % denně z dlužné částky, tak na judikaturu NS shledávající smluvní pokutu neplatnou, avšak až od 0,58 % denně z dlužné částky neplatnou, resp. nepřiměřenou. Pro lepší přehlednosti si dovoluji z výše uvedeného článku uvést poznámku pod čarou, ve kterém uvedl výčet dalších rozhodnutí NS zabývajících se přiměřeností smluvní pokuty:

- „sp. zn. 33 Odo 61/2005, Nejvyšší soud ČR zhodnotil jako platnou pokutu ve výši 0,67 procenta denně;
- v rozhodnutí ze dne 11. 10. 2007, sp. zn. 28 Cdo 3113/2007, respektive ze dne 10. 1. 2008, sp. zn. 32 Cdo 4502/2007, byla shledána přiměřenou pokuta ve výši 1 procento denně,
- v rozhodnutí ze dne 9. 8. 2001, sp. zn. 33 Odo 204/2001, NS uznal jako přiměřenou dokonce pokutu ve výši 2 procenta z dlužné částky denně, stalo se tak nicméně v situaci, kdy pokuta byla sjednána k zajištění splnění povinnosti v prodloužené lhůtě splatnosti poté, co dlužník již jednou po delší čas neplnil. Podobně viz závěry rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 20. 4. 2004, sp. zn. 32 Odo 1047/2003.
- pokuta ve výši 2 procenta denně obstála dále jako přiměřená např. v rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 20. 7. 2004, sp. zn. 28 Cdo 2057/2003. V rozhodnutí ze dne 26. 7. 2000, sp. zn. 30 Cdo 2247/99, prošla jako přiměřená dokonce pokuta ve výši 3 procenta denně.

5.2.2 Moderace smluvní pokuty

Lze teda shrnout, že po detailní analýze judikatury českých soudů se nedá jednoznačně určit jaká výše smluvní pokuty je přiměřená. Odborná veřejnost (Stuchlíková, 2019) se dnes kloní k názoru, že pokud bude výše smluvní pokuty sjednána v rozporu s dobrými mravy, neznamená to automaticky její neplatnost, ale mělo by být přistoupeno k moderaci smluvní pokuty, a to jak ve vztahu k podnikateli, tak spotřebiteli.

5.2.3 Sjednání smluvní pokuty

Ústavní soud ve svém nálezu ze dne 11. 11. 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11 se zabýval způsobem a formou sjednání smluvní pokuty. V tomto nálezu US dospěl k závěru, že smluvní pokuta nemůže být součástí pouze všeobecných obchodních podmínek, kdy tyto podmínky jsou pravidelně součástí spotřebitelské smlouvy, ale musí být sjednány přímo v rámci spotřebitelské smlouvy, tzn., musí být součástí listiny, kterou spotřebitel vlastnoručně podepisuje. S předmětným nálezem se ztotožnil i NS ve svém rozhodnutí ze dne 28. 2. 2017, sp. zn. 32 ICdo 86/2015: *„Jde-li o spotřebitelskou smlouvu, nemohou být ujednání zakládající smluvní pokutu obsažena v tzv. všeobecných obchodních podmínkách, jež jsou součástí smlouvy“*.

S těmito možná až formalistickými závěry se ovšem neztotožňuje odborná veřejnost. Hulmák s Bezouškou (Hulmák, Bezouška, 2018) se domnívají, že *„obecně nelze dovodit, že by ujednání smluvní pokuty v obchodních podmínkách spotřebitelských smluv postrádalo jasnost a srozumitelnost (včetně překvapivosti), nebo bylo dokonce bez dalšího nepřiměřené“*, kdy dospěli k závěru, že je třeba ke každému případu přistupovat individuálně a není vhodné volit paušální postup pro všechny případy bez ohledu na jednotlivé okolnosti konkrétních případů.

S tímto disentaním názorem se ztotožňuji, jelikož se domnívám, že je třeba k posouzení jednotlivých případů přistupovat individuálně a zabývat se tak strukturou textace jednotlivých dokumentů¹⁵ a také smyslem a účelem jednotlivých smluv. Stejně tak je třeba zdůraznit, že výše uvedené závěry soudů se vztahují ke sporům vzniklých za účinnosti zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník (starý občanský zákoník, který byl účinný do 31. 12. 2013).

Jelikož důkazní břemeno ohledně prokázání nepřiměřené výše smluvní pokuty nese dlužník, domnívám se, že podrobné shrnutí judikatury ohledně výše smluvní pokuty může být prakticky přínosné, a proto tvoří součást mé bakalářské práce. Je tedy na dlužníku jakou aktivitu v případě vzniklého „sporů“ vyvine, popř. čím svou argumentaci pro následnou moderaci soudu podloží.

¹⁵ Smlouva, všeobecné obchodní podmínky

6 Analýza dotazníkového šetření

Vzhledem k výše nastíněné problematice ochrany spotřebitele se zaměřením na úpravu v OZ byl sestaven jednoduchý a stručný dotazník, který byl předložen široké veřejnosti. Na základě dotazníku se tedy pokusím vyhodnotit gramotnost českých spotřebitelů o svých právech a povinnostech, které jim úprava v občanském zákoníku poskytuje.

Dotazníkové šetření proběhlo v rámci předložení předtištěných dotazníků široké veřejnosti, a to jak formou náhodného oslovení, tak cíleného zaměření na vybrané skupiny osob. V rámci obchodního oddělení společnosti TES VSETÍN s.r.o., sídlem Jiráskova 691, 755 01 Vsetín, IČO 24815276 byly dotazníky předloženy zaměstnancům obchodního oddělení kvůli zjištění, zda v rámci svých osobních spotřebitelských styků znají svá práva a povinnosti, když v rámci svého zaměstnání mají na starost převážně komunikaci se spotřebiteli. Dále dotazníkové šetření proběhlo v rámci mateřské školy Vsetín Luh, sídlem Stará cesta č. 1832, 755 01 Vsetín. Cílem dotazníkové šetření je tak verifikovat povědomí spotřebitelů o svých právech napříč širokým spektrem společnosti. Cílem tak není vyhodnotit znalosti pouze jedné sociální skupiny osob, ale prozkoumat znalost spotřebitelů o svých právech plošně a vyvodit patřičné závěry.

Zvolil jsem tak kvantitativní metodu formou dotazníku zahrnující testové otázky z důvodu, že se jedná o otázky týkající se jednoduchých a dobře měřitelných ukazatelů. Pro konstrukci dotazníku jsem zvolil ekonomický přístup, který spočívá v jasné formulaci a stručné podobě. Mnou předložený dotazník je tak dle mého názoru srozumitelný a zachovává základní pravidla slušnosti. Délka dotazníku odpovídá zkoumanému tématu a vztahu respondenta k tomuto tématu (Kozel, 2006). Respondentům jsem předložil pouze deset otázek, jelikož jsem si vědom, že předložený dotazník formou testových otázek nebyl pro respondenty nikterak „zábavný“ - vyšší počet otázek by tak mohl respondenty přimět k náhodnému kroužkování, čemuž jsem se chtěl menším počtem otázek vyhnout a udržet si tak jejich pozornost k tématu. Jedná se o strukturovaný dotazník, který si zachovává pevnou logickou strukturu. Dotazník využívá jen otázky s uzavřeným počtem variant odpovědí. Tento dotazník byl zvolen

z důvodu jednoduchého a lehce srovnatelného zaznamenávání odpovědí (Kozel, 2006).

V rámci náhodně oslovené veřejnosti bylo odevzdáno 32 vyplněných dotazníků. Z obchodního oddělení společnosti TES VSETÍN s.r.o., se mi z celkem předložených 30 dotazníků vrátilo 20 vyplněných. Z mateřské školy Luh se mi vrátilo 5 vyplněných dotazníků. Dotazníky v mateřské škole vyplňoval učitelský sbor. Při zadávání dotazníků v rámci obchodního oddělení i v případě mateřské školy jsem byl přítomen. Vysvětlil jsem tak účel předloženého dotazníku a způsob vyhodnocení. Celkem mám k dispozici vzorek od 57 spotřebitelů.

Po odevzdání dotazníků jsem respondenty ve stručnosti seznámil se správnými odpověďmi s krátkým komentářem, proč jejich odpověď není správná. Odpovědi jsou zaznačeny do níže uvedených grafů a výsledek grafu je vždy alespoň stručně okomentován.

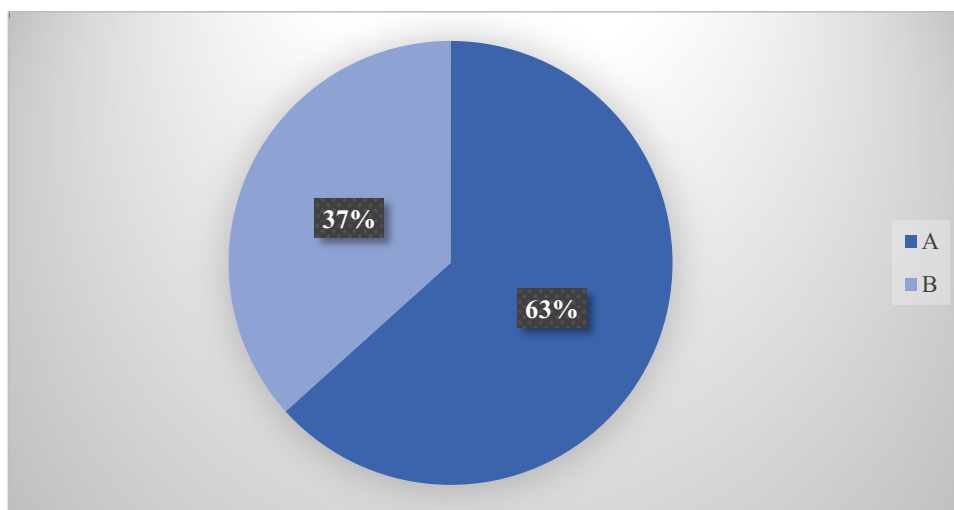
Níže uvedené grafy jsou mým vlastním zpracováním. Předložený dotazník je součástí této bakalářské práce jako příloha č. 1.

6.1 Vyhodnocení dotazníků

6.1.1 Otázka č. 1

Dostali jste se někdy do sporu jako fyzická nepodnikající osoba v rámci své běžné obchodní činnosti?

- a) ANO
- b) NE



Otázka č. 1 měla za cíl zjistit, zda úvahy v mé práci nejsou pouze hypotetické a jestli se spotřebitelé do sporů s podnikateli v rámci svého bytí vůbec dostávají. Otázkou č. 1 jsem tak chtěl vyvrátit možný závěr, že spory ze spotřebitelských smluv se týkají pouze hrstky osob a „běžný“¹⁶ spotřebitel se do sporů s podnikatelem nedostane. Z výše uvedeného grafu je ovšem již na první pohled patrné, že dotazníkové šetření jako součást mé bakalářské práce je smysluplné.

Z otázky č. 1 jednoznačně vyplynulo, že 63% dotázaných respondentů se do sporu s podnikatelem již dostalo. Na otázku č. 1 tedy z 57 dotázaných respondentů 50 zakroužkovalo odpověď, že se již ve sporu s podnikatelem

¹⁶ Za běžného spotřebitele se vzhledem ke směrnici č. 2005/29/ES ze dne 11. 5. 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, považuje osoba, která disponuje s adekvátními a dostatečnými informacemi, je v rozumné míře pozorná a opatrná, a to s ohledem na sociální, kulturní a jazykové činitele.

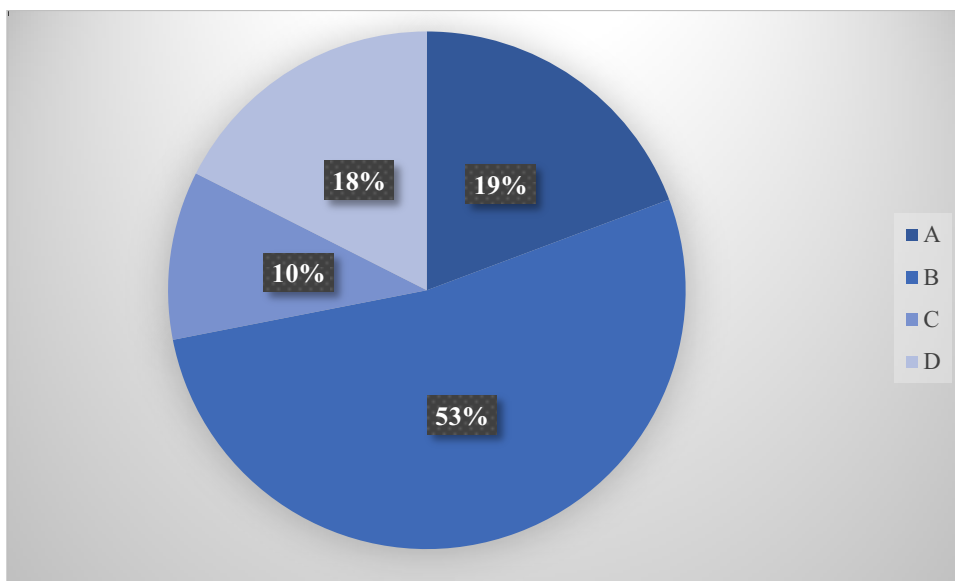
v rámci své obchodní činnosti ocitli. Odpověď na tuto otázku není pro mě nikterak překvapivá, jelikož uzavírání smluv s podnikateli je pro každého z nás téměř pravidlem. Převážná část spotřebitelů se tak ocitá, resp. již ocitla v situacích, ve kterých museli hájit svá práva. Pro co možná nejefektivnější vyřešení vzniklé situace je pro spotřebitele bezesporu žádoucí, aby svá práva znali. Pokud svá práva znají, mohou ušetřit nejen finanční prostředky za právní pomoc advokátů, ale také svůj čas.

Znají však spotřebitelé svá práva? Nebo se český spotřebitel ocitne ve sporu, aniž by znal alespoň právní minimum, co do otázek ochrany svých práv? Na tyto otázky se budu snažit najít odpovědi po vyhodnocení následujících dotázaných otázek.

6.1.2 Otázka č. 2

Kde naleznete úpravu ohledně ochrany spotřebitele?

- a) Jen v zákoně o ochraně spotřebitele
- b) V občanském zákoníku
- c) Úprava ochrany spotřebitele je rozložena do více právních předpisů; nenalezneme ji pouze v jednom právním předpise
- d) Ochrana spotřebitele není v našem právním řádu nikterak upravena



Tato otázka měla prověřit, zda se spotřebitel dokáže zorientovat v široké paletě právních předpisů a vybrat ty, které dopadají na ochranu spotřebitele. Otázka byla záměrně koncipována způsobem, aby respondenta směřovala ke **správné odpovědi pod písmenem C**. Jak již bylo uvedeno v kapitolách výše, český právní řád neobsahuje ucelenou právní úpravu, která by v sobě obsahovala veškerá práva a povinnosti spotřebitelů.

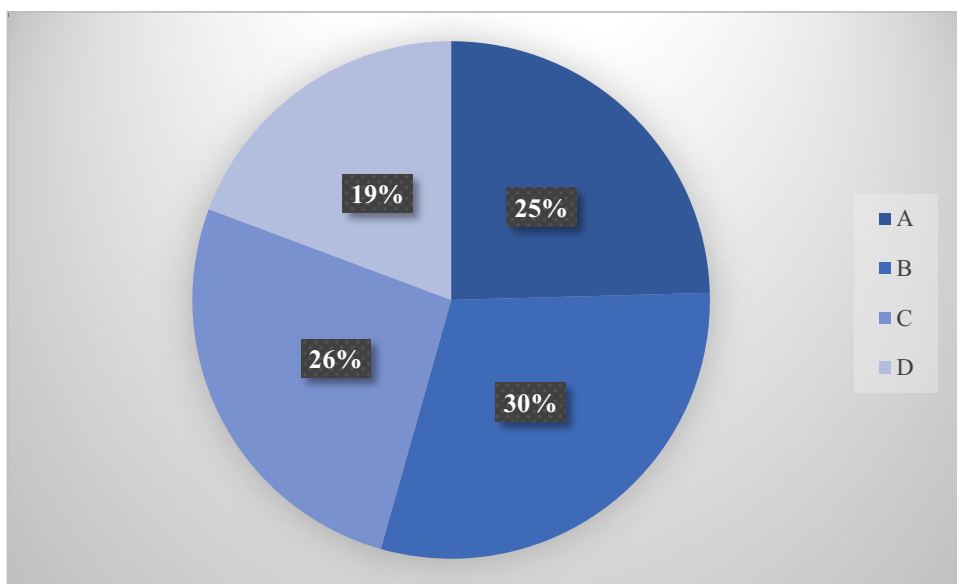
Vedle soukromoprávní úpravy nesmíme zapomínat na základní právní normu, a to Ústavu ČR a Listinu základních práv a svobod. Právě ústava v hlavě čtvrté konkrétně v článku 26 predestinuje právo každého na svobodnou volbu povolání, jakož i právo podnikat a provozovat hospodářskou činnost. Bez tohoto práva by nemohly volně vznikat obchodní společnosti popř. živnosti, které by své služby poskytovaly spotřebitelům. Možnost domáhat se stanoveným postupem ochrany u nezávislého a nestranného soudu je potom ukotvena v čl. 36 odst. 1 LZPS.

30 respondentů zvolilo jako svou odpověď na položenou otázku odpověď pod písmenem B, která se nedá kategoricky považovat za nesprávnou. Občanský zákoník však obsahuje pouze dílčí problematiku ochrany spotřebitele, proto je vzhledem ke struktuře položené otázky správná pouze odpověď pod písmenem C, na kterou odpovědělo správně jen 6 respondentů. Byť správnou odpověď zakroužkovalo pouhých šest respondentů, mám však za to, že každý z respondentů, který zvolil za správnou odpověď A či B, je schopen si právní úpravu přiléhající na svůj případný spor dohledat. Negativně hodnotím odpovědi těch respondentů, kteří zvolili odpověď pod písmenem D. Tuto odpověď, jako správnou, zvolilo nezanedbatelných 10 respondentů, což je podle mého soudu mnoho s ohledem na značný mediální zájem v oblasti spotřebitelských sporů.

6.1.3 Otázka č. 3

Pokud jako fyzická nepodnikající osoba uzavřete s podnikatelem smlouvu, máte zpravidla:

- a) Stejná práva a povinnosti
- b) Zvýhodněné postavení v případě uplatňování svých práv, např. v rámci reklamace zboží
- c) Snížený poplatek v případě soudního řízení
- d) Možnost kdykoliv odstoupit od smlouvy, aniž by byly udávány důvody



Správnou odpověď na otázku č. 3, **tedy odpověď pod písmenem B**, správně zodpovědělo pouhých 17 respondentů. Domníval jsem se, že právě tato otázka nebude činit respondentům větší potíže, jelikož odpověď na tuto otázku se mi jevila vesměs jednoznačná a logická. Výhodnější postavení spotřebitele v případě reklamace zboží je možno dovodit např. z pododdílu 5 OZ týkající se prodeje zboží v obchodě. Tato úprava v § 2161 odst. 2 OZ se týká jakosti zboží při převzetí. V tomto ustanovení nalezneme vyvratitelnou právní domněnku ohledně vady, která se projeví v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží spotřebitelem. V takovém případě se má za to, že věc byla vadná již při převzetí a v případě sporu dochází k obrácení důkazního břemene; kdy opak, že věc při převzetí nebyla vadná, musí prokázat prodejce (podnikatel).

Odpověď pod písmenem A zvolilo 14 respondentů, ovšem tato odpověď nemůže být správná, což vyplývá ze samotného vymezení pojmu podnikatel a

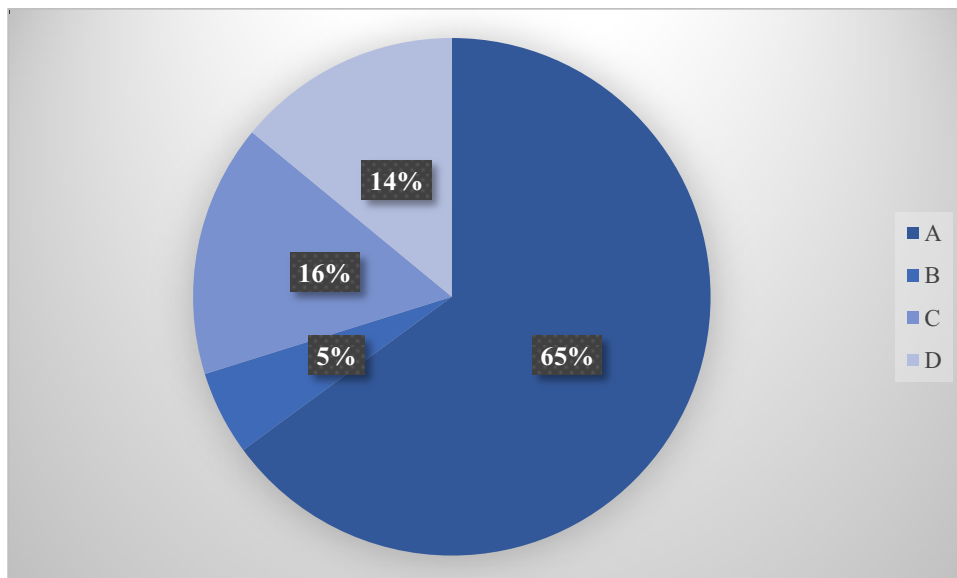
jeho ukotvení v právní úpravě, která nepřiznává podnikateli oproti spotřebiteli řadu práv. Mýlná je také odpověď pod písmenem C, kterou jako správnou zvolilo 15 respondentů. Výše soudních poplatků je totiž určena zákonem č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích a platí nerozdílně, zda se svého práva v rámci soudního řízení domáhá spotřebitel či podnikatel.

11 respondentů, jako svou odpověď nesprávně uvedlo, odpověď pod písmenem D. Zásadně totiž neplatí, že by spotřebitel mohl od smlouvy uzavřené s podnikatelem odstoupit vždy, aniž by byly uváděny důvody. V případě, že by se jednalo o smlouvu uzavřenou distančním způsobem, může spotřebitel od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů, aniž by uváděl důvod svého odstoupení.

6.1.4 Otázka č. 4

Informace poskytnuté spotřebiteli před uzavřením smlouvy:

- a) Musí být poskytnuty vždy písemně
- b) Podnikatel nemá povinnost poskytovat spotřebiteli informace
- c) Stačí, když jsou součástí smlouvy, a to v jakékoliv podobě
- d) Musí být poskytnuty jasně a srozumitelně



Otázka č. 4 měla prověřit vědomost spotřebitelů o tom, v jaké formě má podnikatel spotřebiteli informace poskytnout. 37 respondentů zvolilo odpověď pod písmenem A, tedy že informace musí být poskytnuty vždy písemně. Tato odpověď není správná, a to z důvodu, že spotřebitel nemusí být vždy o svých právech poučen písemně. Jen malá část respondentů označila jako správnou odpověď písmeno B. Tato odpověď není správná, jelikož se jedná o spotřebitelský vztah, ve kterém má podnikatel zákonnou informační povinnost vůči spotřebiteli. **Správná odpověď je pod písmenem D.** Veškeré informace, které jsou spotřebiteli sdělovány, musí být dle konstantní judikatury českých soudů vždy jasné a srozumitelné.

Co se rozumí jasností a srozumitelností je vymezeno v předchozích kapitolách této práce. Odpověď D správně zvolilo pouhých 8 respondentů, což se mi vzhledem k praktickému využití tohoto institutu jeví jako neuspokojivé.

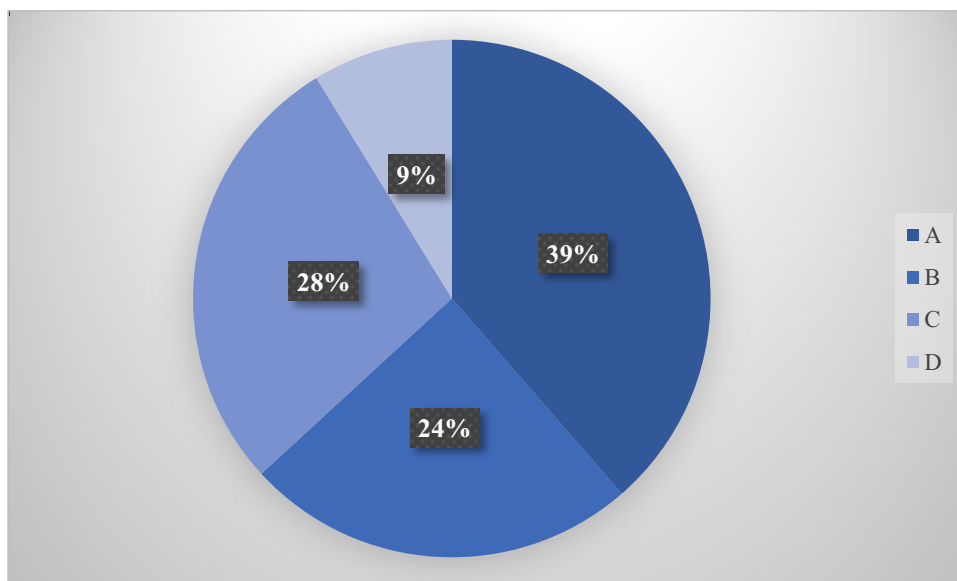
Spousta podnikatelských subjektů totiž svou informační povinnost neplní řádně. Pokud se spotřebitel dobře orientuje ve svých právech tak může na tyto nedostatky ze strany podnikatele efektivně reagovat. Odpověď pod písmenem

C zvolilo 9 respondentů. Tato odpověď není správná, jelikož nestačí, aby obchodní podmínky byly součástí smlouvy v jakékoliv podobě. Musí být čitelné, nemohou být psány malým písmem na okraji smlouvy apod.

6.1.5 Otázka č. 5

Smluvní pokuta

- a) Nemůže být sjednána v rámci spotřebitelských smluv
- b) Nemůže být vyšší než zákonný úrok z prodlení
- c) Je pravidlem, že nepřiměřenou výši smluvní pokuty soud moderuje (snižuje)
- d) Maximální výše smluvní pokuty je stanovena Ústavou



Správnou odpovědí je **odpověď pod písmenem C**. Tuto odpověď zvolilo 16 respondentů. Převážná část respondentů (22) se přiklonila k odpovědi pod písmenem A, tedy že smluvní pokuta nemůže být sjednána v rámci spotřebitelských smluv. To ovšem není pravda. Smluvní pokuta může být součástí smlouvy. Nemůže však být součástí pouze obchodních podmínek, aniž by zmínka o smluvní pokutě byla ve smlouvě samotné.

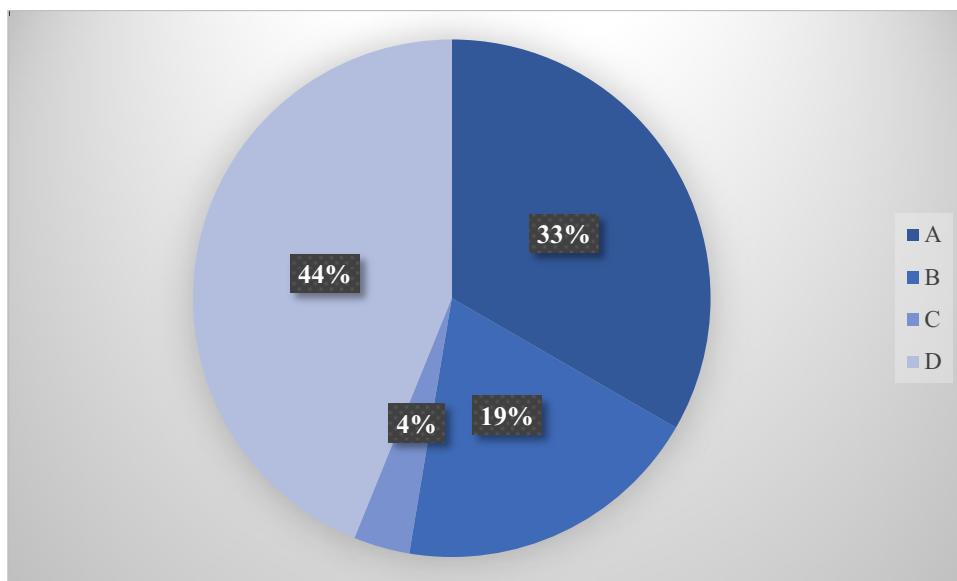
Odpověď pod písmenem B zvolilo 14 respondentů. Není pravdou, že by smluvní pokuta nemohla být vyšší než zákonný úrok z prodlení. V rámci OZ neexistuje žádné kogentní ustanovení, které by zakazovalo smluvní pokuty přesahující výši zákonného úroku z prodlení. Jednou ze základních zásad je autonomie vůle a svoboda jedince, tedy že osoba může činit vše, co není zákonem explicitně zakázáno. Zakázáno jsou dle § 1 odst. 1 OZ taková ujednání, která porušují dobré mravy či veřejný pořádek. Právě v případě, kdy by výše smluvní pokuty byla v rozporu s dobrými mravy, přistoupí soud k moderaci smluvní pokuty. 5 respondentů zvolilo jako svou odpověď písmeno D.

Ústava výslovně neobsahuje článek, který by stanovoval maximální přípustnou výši smluvní pokuty. Ústava dokonce neobsahuje žádné ustanovení, které by upravovalo institut smluvní pokuty. Ústava totiž upravuje výhradně vztahy mezi občanem a státem.

6.1.6 Otázka č. 6

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy v případě:

- a) Dodávky novin, periodik nebo časopisů
- b) Že neudá důvod a odstoupí po 10 dnech, kdy převzal zboží
- c) Pokud se jedná o podstatnou vadu výrobku
- d) Otázka je zmatečná, spotřebitel může od smlouvy uzavřené s podnikatelem odstoupit vždy



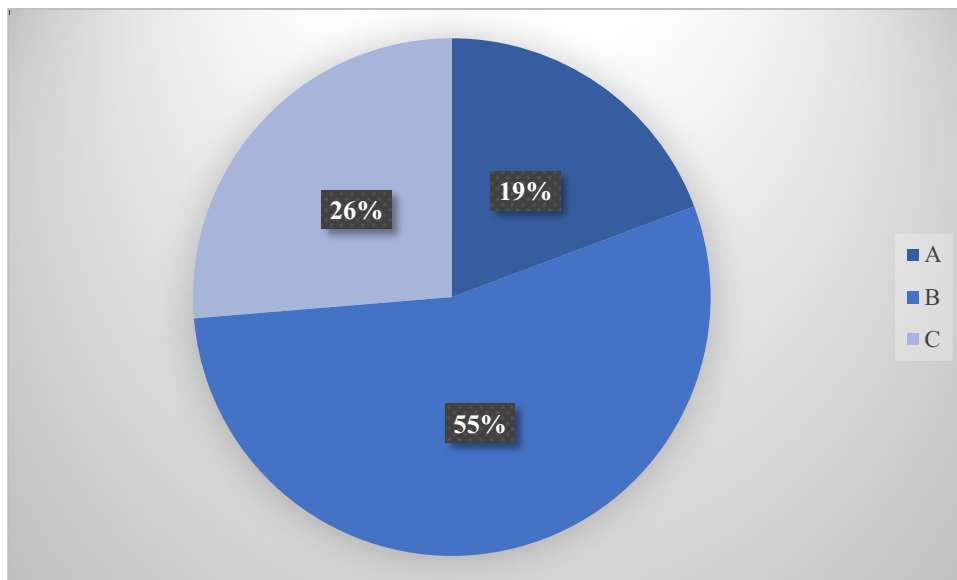
Správnou odpověď zvolilo 19 respondentů. Správná odpověď je tedy **odpověď pod písmenem A**. Tato otázka byla pro spotřebitele v rámci obchodního oddělení TES VSETÍN dle jejich slov velice jednoduchá, stačilo prý pouze logicky uvažovat. Těžko si dovedli představit, že by v případě dodání novin v hodnotě 20,- Kč následně odstupovali od smlouvy. Nemožnost odstoupení od smlouvy v případě dodávky novin, periodik nebo časopisů přímo vyplývá z § 1837 odst. 1 písm. i). Odpověď pod písmenem B, tedy že spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy po 10 dnech, kdy převzal zboží, aniž by udal důvod, není správná. Tuto odpověď zvolilo 11 respondentů. Spotřebitel s ohledem na ustanovení § 1829 odst. 1 písm. a – c) může od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů, aniž by musel uvádět důvod. Nesprávnou odpověď C zvolili pouze 2 respondenti. Spotřebitelé si jsou tak vědomi, že pokud se v případě reklamace jedná o podstatnou vadu výrobku, mohou žádat odstoupení od smlouvy.

Téměř nadpoloviční většina respondentů se nechala zmást nesprávnou odpovědí, pod písmenem D. Tato odpověď není správná, protože spotřebitel si např. v případě reklamace může zvolit způsob vyřízení reklamace odstoupením od smlouvy (tedy vrácením peněz), jen ze zákona stanovených podmínek. Spotřebitel tedy vždy nemůže od smlouvy odstoupit. Je třeba vzít v potaz, že nepozorné respondenty mohla zmást negativně položená otázka.

6.1.7 Otázka č. 7

Náklady na vrácení zboží podnikateli nese zpravidla:

- a) Spotřebitel
- b) Podnikatel
- c) Nevím

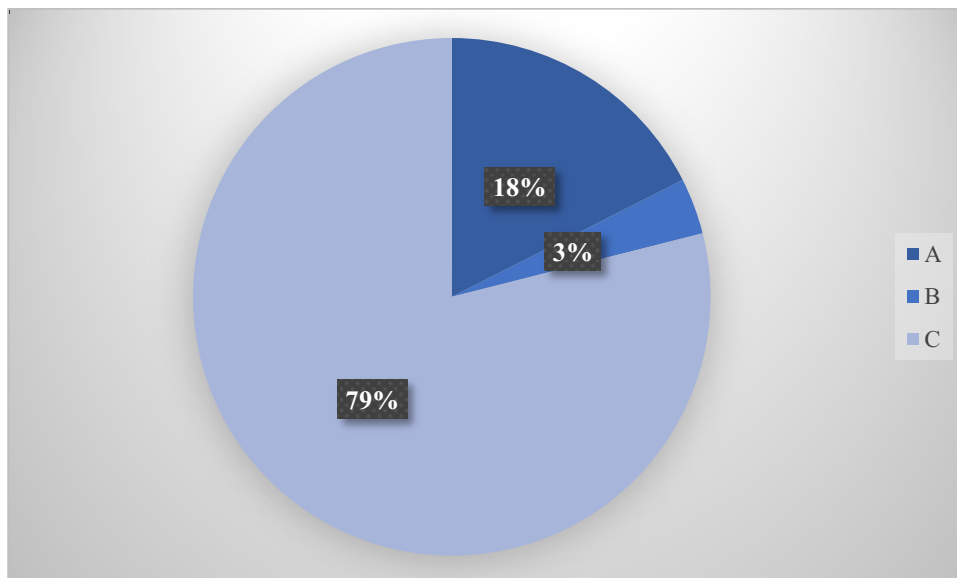


Správnou odpovědí je **odpověď pod písmenem A**. Správně odpovědělo pouze 11 respondentů. 15 respondentů zakroužkovalo odpověď – nevím správnou odpověď. Malá úspěšnost u této otázky je pro mě překvapením. Domníval jsem se, že většina z nás již někdy reklamovala zakoupené zboží např. přes internet, a proto převážná část respondentů bude vědět, že náklady na vrácení zboží směrem k podnikateli nesou právě spotřebitelé. K vysvětlení, proč nese náklady právě spotřebitel, odkazuji na předchozí kapitoly své práce.

6.1.8 Otázka č. 8

Slyšeli jste někdy o pojmech jako nepřiměřené ujednání či výklad ve prospěch spotřebitele?

- a) ANO
- b) NE
- c) NE, ale určitě si tyto pojmy ve svém volném čase dostuduji

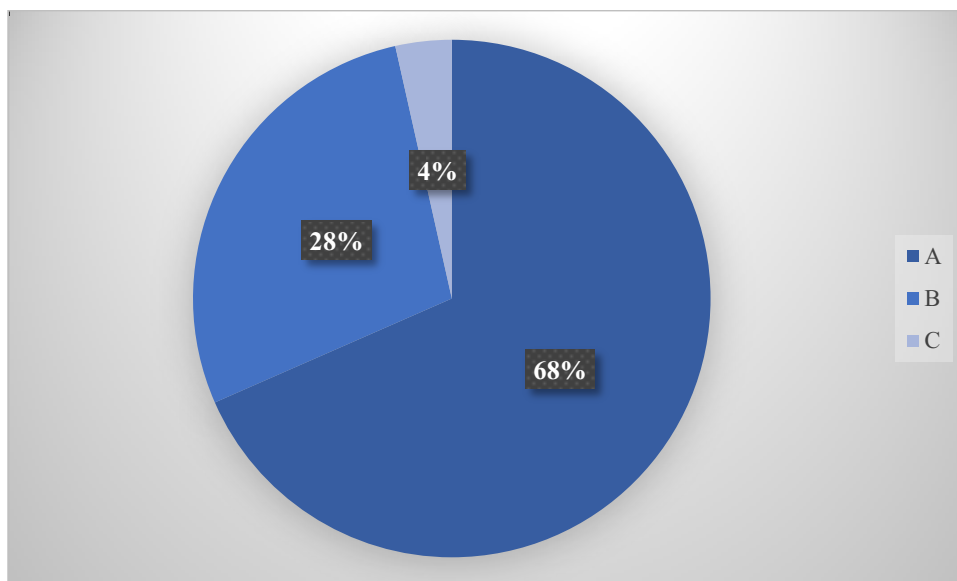


Z této otázky jednoznačně vyplynulo, že spotřebitelé nejsou dostatečně informováni o svých právech. Pouhých 10 respondentů uvedlo, že o výše uvedených pojmech slyšeli. Spotřebitelské organizace popř. stát by měly tedy vyvinout vyšší úsilí směrem k informovanosti spotřebitelů o jejich právech; z této otázky také vyplynul zájem spotřebitelů o případné edukativní programy zabývající se touto tematikou. 45 respondentů zakroužkovalo odpověď C, tedy že byť zmíněné pojmy neznají, určitě si je dostudují. Je tedy vidět zájem respondentů na seberozvoji v těchto otázkách.

6.1.9 Otázka č. 9

V případě neobjednaného plnění:

- a) Spotřebitel nemusí na své náklady nic vracet, ani podnikatele o tom vyrozumět
- b) Spotřebitel musí na své náklady dodané zboží vracet
- c) Spotřebitel musí zaslat peníze podnikateli za dodané zboží do 10 dnů



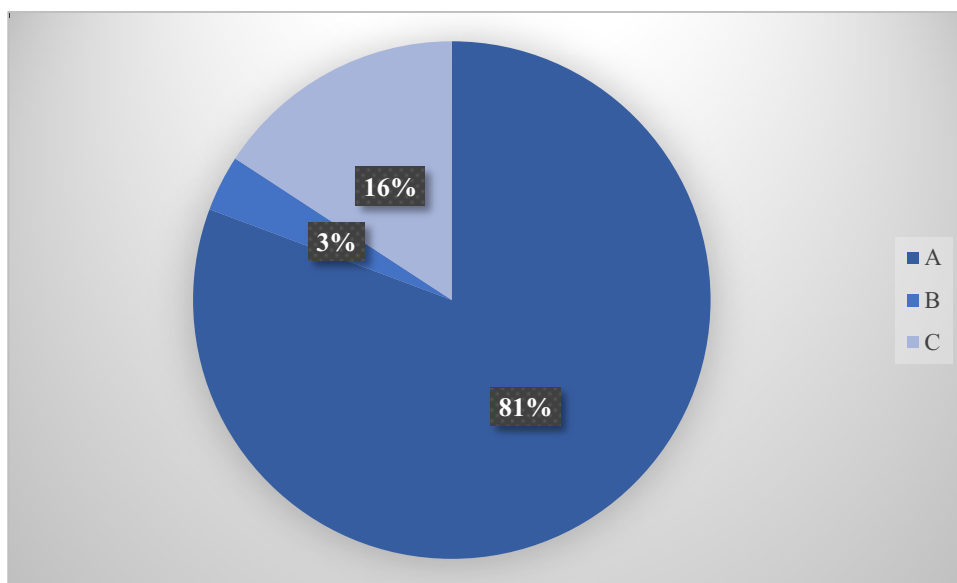
Správnou odpověď zvolilo 39 respondentů. Správná odpověď je **odpověď pod písmenem A**. Řešení této otázky vyplývá z § 1838 OZ, dle kterého, dodá-li podnikatel spotřebiteli něco bez objednávky, hledí se na spotřebitele jako na poctivého držitele; spotřebitel nemusí na své náklady nic vracet, ani ho o tom vyrozumět.

Může se jednat o případy, kdy spotřebiteli do poštovní schránky dojde první číslo časopisu s tím, že pokud má o tento časopis zájem, nechť si časopis na další měsíce předplatí. Pokud spotřebitel o předplatné časopisu nemá zájem, nemusí již dodané první číslo podnikateli vracet (srov. rozsudek Krajského soudu v Praze vedeného pod sp. zn. 22 Co 177/54). Odpověď pod písmenem B zvolilo 16 respondentů a odpověď pod písmenem C pouze 2 respondenti.

6.1.10 Otázka č. 10

Považujete za důležité znát svá práva?

- a) ANO
- b) NE
- c) Je mi to jedno, v případě sporu si seženu advokáta



Tato závěrečná otázka měla za cíl zjistit, zda respondenti vůbec považují za důležité znát svá práva. Téměř většina dotázaných odpověděla, že znát svá práva za důležité považují. Spotřebitelé tak chtějí mít přehled o svých právech, jelikož v případě komplikací s podnikatelem nejsou schopni svá práva efektivně zdůvodnit. Jsou zde ale tací, kteří v případě sporu raději vynaloží finanční prostředky na advokáta, než aby svá práva v případě banálního sporu hájili svépomocí.

6.2 Souhrnné vyhodnocení dotazníkového šetření formou testových otázek

Cílem dotazníkové šetření formou testových otázek bylo zjistit, zda spotřebitelé znají svá práva a jsou schopni tato práva efektivně uplatňovat. Průzkum si tak kladl za cíl získat co možná největší počet respondentů a otestovat jejich spontánní znalosti. Dotazník nebyl zaměřen přímo na jednu vybranou skupinu obyvatel, šetření směřovalo na všechny občany různých profesí, a to bez ohledu na pohlaví. Do dotazníku byly zapojeny pouze osoby starší 18 let.

Z dotazníkového šetření jednoznačně vyplynulo, že český spotřebitel nemá dostatečnou znalost ohledně svých práv. Velice těžko se tak může svépomocí v případě vzniklého sporu bránit. Spotřebitelé tak mohou mít problémy s výpočtem přiměřené výše smluvní pokuty a budou tak následně povinni hradit částku, která enormně převyšuje výši zapůjčené jistiny. Stejně tak nedokážou rozpoznat protiprávní prodejní praktiku či přistoupí na jednostranné obchodní podmínky.

Řada spotřebitelů však uvedla, že byť odpovědi na otázky neznají, mají zájem si tyto nedostatky doplnit. Domnívám se, že by pro běžné spotřebitele měla být pořádána různá školení ohledně této problematiky. Zaměstnavatel by tato školení mohl svým zaměstnancům proplácet jako jakýsi druh benefitu.

Cílem dotazníkového šetření nebylo analyzovat efektivnost a účinnost právních nástrojů, které právní řád spotřebitelům nabízí. Osobně si nemyslím, že je třeba vytvářet spotřebitelský kodex, který by spotřebitelům zpřehlednil právní úpravu; i v případě právní úpravy na „jednom místě“ by spotřebitel měl problém se v široké a nepříliš jednoznačné úpravě zorientovat.

Domnívám se, že by Ministerstvo spravedlnosti ČR na svých stránkách mělo uveřejnit přehled základních spotřebitelských práv a srozumitelně jednotlivá práva vysvětlit. Součástí takového přehledu by byly prakticky řešené hypotetické situace, ve kterých se může spotřebitel ocitnout včetně nastíněného způsobu řešení.

Myslím si, že v době chytrých telefonů a pokrokových informačních technologií by neměl být problém vyvinout telefonní aplikaci, do které by spotřebitel zadal okolnosti svého případu, a tato aplikace by byla schopna alespoň v hrubých rysech předesťt, jakými právy a povinnostmi spotřebitel disponuje.

7 Závěr

V první části této práce jsem pro orientaci a uchopení tématu vymezil základní pojmy, které se s problematikou ochrany spotřebitele pojí. Zabýval jsem se nejzásadnějšími pojmy a zákonnými ustanoveními, na kterých je ochrana spotřebitele v rámci soukromoprávní ochrany postavena. Tyto pojmy jsem se snažil prezentovat na jednoduchých a právně ideálních případech, aby si čtenář text zákona dokázal spojit s praktickými případy, ve kterých se může ocitnout.

V rámci samostatné kapitoly ohledně smluvní pokuty jsem na judikatuře českých soudů detailně analyzoval přiměřenost smluvní pokuty a předestřel jsem závěr, že byť české soudy ve své bohaté judikatuře vymezily, jaká smluvní pokuta je přiměřená, je třeba ke sjednávání a posuzování smluvní pokuty přistupovat vždy individuálně a zohlednit vnější okolnosti při uzavírání smlouvy.

Následně bylo realizováno dotazníkové šetření, jehož závěry jsou rozebrány v kapitole 6. 2. Velkým pozitivem pro mě byl fakt, že téměř většina respondentů uvedla, že si svou neznalost dostudují. Pokud respondenti dostojí svému slovu a nedostatky si opravdu dostudují, mám za to, že dotazníkové šetření mělo smysl. Respondenti si tak uvědomili, že znalost právního minima je užitečnou „pomůckou“ jak čelit případným sporům.

Domnívám se, že ČR disponuje kvalitní právní úpravou ohledně ochrany spotřebitele. Ani perfektní zákony ovšem nezaručí to, aby spotřebitel podle nich postupovat a efektivně se tak bránil. Podle mého názoru by Ministerstvo spravedlnosti ČR mělo věnovat více prostoru šíření informací směrem ke spotřebitelům ohledně jejich práv a povinností. Tato „edukativní“ činnost by ovšem neměla spočívat v pouhém teoretickém konstatování zákonů, ale mělo by se jednat o aplikaci zákonů na praktické případy, se kterými se Česká obchodní inspekce nejfrekventovaněji setkává.

Závěrem je třeba říci, že se mezi námi stále pohybují „podnikatelské subjekty“, které se snaží na neznalosti spotřebitelů profitovat. Těmto nekalým obchodním praktikám často podlehne i znalý spotřebitel, jelikož se jedná o nemorální postupy na hraně zákona.

Seznam použité literatury

Odborné knihy

- PETROV, Jan. *Občanský zákoník: komentář*. Praha: C.H. Beck, 2017. Beckova edice komentované zákony. ISBN 978-80-7400-653-1.
- HULMÁK, M. a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§2055-3014). Komentář, 1. Vydání*. Praha : C.H. Beck, 2014, 2072 s. ISBN 978-80-7400-535-0.
- ŠVESTKA, J., DVOŘÁK, J., FIALA, J. a kol. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek V*. Praha: Wolters Kluwer, a.s., 2014. ISBN 978-80-7478-638-9.
- MELZER, Filip a Petr TÉGL. *Občanský zákoník: velký komentář. Svazek III, § 419-654 a související společná a přechodná ustanovení*. Praha: Leges, 2014. Komentátor. ISBN 978-80-7502-003-1.
- TINTĚRA, Tomáš, Petr PODRAZIL a Pavel PETR. *Základy závazkového práva*. Praha: Leges, 2017. Student (Leges). ISBN 978-80-7502-124-3.
- POKORNÁ, Jarmila, Eva VEČERKOVÁ, Tereza LEVICKÁ a Jana DUDOVÁ. *Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů*. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Právo prakticky. ISBN 978-80-7552-6250.
- VÍTOVÁ, Blanka. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-984-7.
- HOLMAN, Robert. *Ekonomie*. 6. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2016. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-278-6.
- KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha: Grada, 2006. Expert (Grada). ISBN 802470966x.
- ONDŘEJ, Jan. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty*. Praha: C.H. Beck, 2013. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-446-9.

Článek v odborném časopise nebo ve sborníku z konference

- REDAKCE. *Vláda schválila návrh věcného záměru zákona o ochraně spotřebitele*. Právní rozhledy, 20/2017, s. I. In *Beck-online* [online]. 2017. [cit. 2020-03-12]. Nakladatelství C. H. Beck. Dostupné z: <https://www.beckonline.cz/bo/documentview.seam?documentId=nrptemb rg5pxa4s7giyf6427nfya&groupIndex=9&rowIndex=0#>
- HULMÁK, Milan, BEZOUŠKA, Petr. *Obchodní podmínky, smluvní pokuty a jiná ujednání*. Právní rozhledy, 1/2018, s. 7-11. In *Beck-online* [online]. 2018. [cit. 2020-03-12]. Nakladatelství C. H. Beck. Dostupné z: <https://www.beckonline.cz/bo/chapterviewdocument.seam?documentId=nrptembrhbpaxa4s7gfpxgxzx&groupIndex=3&rowIndex=0#>

Elektronické dokumenty a ostatní

- *Spotřebitelské právo na jednom místě? Do vlády míří návrh na nový kodex, legislativci ho ztrhali*. *Ceska-justice.cz* [online]. 2017 [cit. 2020-03-12]. Dostupné z: <https://www.ceska-justice.cz/2017/07/spotrebitelske-pravo-jednom-miste-vlady-miri-navrh-novy-kodex-legislativci-ztrhali/>
- *Spotřebitelský kodex nebude. Ministerstvo průmyslu přípravu nového zákona po dvou letech zastavilo*. *Irozhlas.cz* [online]. 2019. [cit. 2020-03-12]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/ministerstvo-prumyslu-a-obchodu-spotrebitelsky-kodex-zakon-ochrana-spotrebitelu_1901150855_och
- HULMÁK, Milan. *Ochrana spotřebitele - nepřiměřená ujednání*. In: *Epravo* [online]. 2016. [cit. 2020-03-12]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/eshop/ochrana-spotrebitele-neprimerena-ujednani-99.html>
- STUHLÍKOVÁ, Eva. *Smluvní pokuta a její moderace soudem*. *Epravo* [online]. 2019. [cit. 2020-03-12]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/smluvni-pokuta-a-jeji-moderace-soudem-109251.html>

Legislativa

- zákon č. 89 ze dne 3. února 2012 občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, částka 33, s. 1026-1368. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>. ISSN 1211-1244
- zákon č. 634 ze dne 16. prosince 1992 o ochraně spotřebitele. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1992, částka 130, s. 3811-3816. Dostupná také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-634>

Judikatura

- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 29. 6. 2010, sp. zn. 23 Cdo 1201/2009
- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 5. 8. 2008, sp. zn. 28 Cdo 864/2008
- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 24. 7. 2007 sp. zn. 32 Odo 1299/2006
- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 23. 6. 2004, sp. zn. 33 Odo 588/2003
- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 6. 11. 2009 sp. zn. 21 Cdo 4430/2007
- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 11. 2010, sp. zn. 33 Cdo 4377
- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 3. 2011, sp. zn. 32 Cdo 1432/2010
- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 16. 12. 1998, sp. zn. 3 Cdon 398/96
- rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 8. 12. 2009, sp. zn. 21 Cdo 5205/2007
- usnesení Nejvyššího soudu ze dne 30. 5. 2007, sp. zn. 33 Odo 438/2005
- usnesení Nejvyššího soudu ze dne 28. 2. 2017, sp. zn. 32 ICdo 86/2015
- usnesení Nejvyššího soudu ze dne 15. 6. 2015, sp. zn. 21 Cdo 5279/2014

- nález Ústavního soudu ze dne 10. 1. 2012, sp. zn. I. ÚS 1930/11
- nález Ústavního soudu ze dne 15. 6. 2009, sp. zn. I. ÚS 342/09
- nález Ústavního soudu ze dne 10. 1. 2012, sp. zn. I. ÚS 1930/11
- nálezu Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11

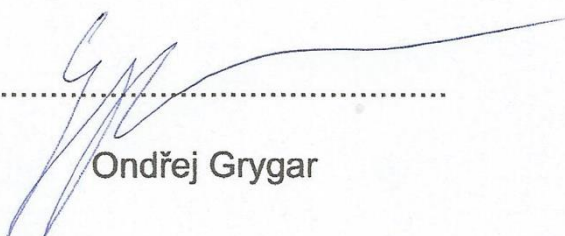
Seznam zkratk

ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
NS	Nejvyšší soud ČR
OZ	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
OchSpotř	zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou (bakalářskou) práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové (bakalářské) práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou (bakalářskou) práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová (bakalářská) práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové (bakalářské) práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou (bakalářskou) práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Olomouci dne 22. 4. 2020


Ondřej Grygar

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Dotazník

POVĚDOMÍ SPOTŘEBITELŮ O SVÝCH PRÁVECH V OBCHODNÍM STYKU

DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

- *tento dotazník je zpracován pro účely bakalářské práce na téma: Úroveň právního vědomí spotřebitele o uplatnění svých práv,*
- *Vaše odpovědi budou anonymně zpracovány,*
- *odpovídejte dle Vašich názorů, nepoužívejte žádné právní předpisy ani internet,*
- *vyplnění dotazníku by Vám nemělo zabrat více jak 10 minut,*
- *uvedené odpovědi kroužkujte,*
- *správná je vždy jen jedna odpověď.*

- 1) Dostali jste se někdy do sporu jako fyzická nepodnikající osoba v rámci své běžné obchodní činnosti?
 - a) ANO
 - b) NE
- 2) Kde naleznete úpravu ohledně ochrany spotřebitele?
 - a) Jen v zákoně o ochraně spotřebitele
 - b) V občanském zákoníku
 - c) Úprava ochrany spotřebitele je rozložena do více právních předpisů; nenalezneme ji pouze v jednom právním předpise
 - d) Ochrana spotřebitele není v našem právním řádu nikterak upravena
- 3) Pokud jako fyzická nepodnikající osoba uzavřete s podnikatelem smlouvu, máte zpravidla:
 - a) Stejná práva a povinnosti
 - b) Zvýhodněné postavení v případě uplatňování svých práv, např. v rámci reklamace zboží
 - c) Snížený poplatek v případě soudního řízení
 - d) Možnost kdykoliv odstoupit od smlouvy, aniž by byly udávány důvody
- 4) Informace poskytnuté spotřebiteli před uzavřením smlouvy:
 - a) Musí být poskytnuty vždy písemně
 - b) Podnikatel nemá povinnost poskytovat spotřebiteli informace
 - c) Stačí, když jsou součástí smlouvy, a to v jakékoliv podobě
 - d) Musí být poskytnuty jasně a srozumitelně

- 5) Smluvní pokuta
- a) Nemůže být sjednaná v rámci spotřebitelských smluv
 - b) Nemůže být vyšší než zákonný úrok z prodlení
 - c) Je pravidlem, že nepřiměřenou výši smluvní pokuty soud moderuje (snižuje)
 - d) Maximální výše smluvní pokuty je stanovena Ústavou
- 6) Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy v případě:
- a) Dodávky novin, periodik nebo časopisů
 - b) Že neudá důvod a odstoupí po 10 dnech, kdy převzal zboží
 - c) Pokud se jedná o podstatnou vadu výrobku
 - d) Otázka je zmatečná, spotřebitel může od smlouvy uzavřené s podnikatelem odstoupit vždy
- 7) Náklady na vrácení zboží podnikateli nese zpravidla:
- a) Spotřebitel
 - b) Podnikatel
 - c) Nevím
- 8) Slyšeli jste někdy o pojmech jako nepřiměřené ujednání či výklad ve prospěch spotřebitele?
- a) ANO
 - b) NE
 - c) NE, ale určitě si tyto pojmy ve svém volném čase dostudují
- 9) V případě neobjednaného plnění¹⁷
- a) Spotřebitel nemusí na své náklady nic vracet, ani ho o tom vyrozumět
 - b) Spotřebitel musí na své náklady dodané zboží vracet
 - c) Spotřebitel musí zaslat peníze podnikateli za dodané zboží do 10 dnů
- 10) Považujete za důležité znát svá práva?
- a) ANO
 - b) NE
 - c) Je mi to jedno, v případě sporu si seženu advokáta

Děkuji za Váš čas.

¹⁷ Podnikatel dodá spotřebiteli něco bez objednávky